

Conditions Générales de Vente et de Transport  
Trenitalia France

**SOMMAIRE**

Dispositions générales .....	2
Définitions .....	2
Titre 1 – Conditions générales de vente des billets Trenitalia France .....	2
Chapitre 1 - Modalités et conditions d'achat .....	2
Article 1 - Principes .....	2
Article 2 - Vente des titres de transports .....	2
Article 4 – Vente de titre de transports aux mineurs.....	2
Article 5 - Paiement de la commande.....	2
Chapitre 2 - Perte, échange ou remboursement avant le départ du train .....	3
Article 6 - Perte du titre de transport acheté via un circuit de vente autre que ceux de Trenitalia France .....	3
Article 6 bis - Perte de la référence de réservation achetée via les circuits de vente propres de Trenitalia France .....	3
Article 7 - Perte du titre de transport papier acheté via les circuits de vente propres de Trenitalia France .....	3
Article 8 - Echange ou remboursement du titre de transport .....	3
Article 8 bis – Modification de l'identité du voyageur .....	3
Chapitre 3 - Principes tarifaires et services fournis....	3
Section 1 - Prestation de transport.....	3
Article 9 - Principe .....	3
Article 10 - Réductions.....	3
Section 2 - Prestations accessoires au transport... 3	
Article 11 - Transport d'animaux domestiques .. 3	
Article 12 - Bagages.....	4
Titre 2 - Conditions générales de vente des billets Trenitalia vendus par Trenitalia France .....	4
Titre 3 - Dispositions relatives à l'accès et l'utilisation du site internet www.trenitalia.com .....	4
L'utilisation du site trenitalia.com par des mineurs s'effectue sous la surveillance et responsabilité d'un adulte capable et majeur.....	4
Article 13 - Enregistrement préalable .....	4
Article 14 - Cookies et web beacons .....	4
Article 15 - Propriété intellectuelle .....	5
Article 16 - Liens hypertextes .....	5
Article 17 - Protection des données à caractère personnelle.....	5
Chapitre 1 - Validité du titre de transport.....	5
Article 1 – Généralité .....	5
Article 2 – Billet Trenitalia France .....	5
Article 3 - Placement.....	6
Article 4 – Cessibilité du titre de transport.....	6
Le titre de transport est transmissible.....	6
Chapitre 2 - Contrôle du titre de transport et gestion des situations irrégulières.....	6
Article 5– Situations irrégulières .....	6
Est considéré en situation irrégulière.....	6
Article 6 – Indemnisation forfaitaire .....	6

6 bis - Contrôles effectués sur le territoire italien 6

Chapitre 3 - Accessibilité et assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite ou en situation d'handicap .....

Article 7 - Accessibilité.....

Article 8 - Assistance .....

Chapitre 4 - Principe général d'information et d'assistance.....

Article 9 - Information et assistance en cas de retard du train .....

Article 10 - Opérations de douane pour les trajets internationaux .....

Chapitre 5 - Obligations du voyageur .....

Article 11 - Avant le départ du train.....

Article 12 - Comportement du voyageur .....

Chapitre 6 - Bagages et animaux admis .....

Article 13 - Bagages .....

Article 14 - Animaux domestiques admis .....

Article 15- Politique en cas d'objet trouvé .....

Chapitre 7 - Responsabilité de Trenitalia France .....

Section 1 - Responsabilité en cas de dommages corporels aux personnes.....

Article 16 - Principes.....

Section 2 - Responsabilité en cas de dommages aux bagages et animaux transportés .....

Article 17 - En cas de dommage matériel subi par le voyageur dans le train .....

Section 3 - Responsabilité en cas d'inobservation des horaires .....

Article 18 - Remboursement en cas de retard ou d'annulation annoncés.....

Article 19 - Indemnisation en cas de retard du train .....

Article 20 - Exonération de responsabilité en cas d'inobservation des horaires .....

Article 21 - Politique de remboursement en cas de déclassement.....

Section 4 - Conditions et traitement des réclamations.....

Article 22 - Réclamation en cas de dommage corporel aux personnes.....

Article 23 - Autres réclamations .....

Chapitre 8 - Médiation, réclamation et organisme national chargé de l'application du « Règlement voyageurs » et action en justice.....

Article 24 – Médiation.....

Article 25 - Application du « Règlement voyageurs » .....

Article 26 - Entreprises contre lesquelles l'action en justice peut être engagée.....

Article 27 - Prescriptions des actions en responsabilité.....

Article 28 - Droit applicable .....

Annexe 1 - Principes tarifaires et conditions d'annulation et modification/ remboursement.....

Annexe 2 – Indemnités forfaitaires applicables aux contraventions non tarifaires à la police du transport .2

Annexe 3 – Régularisation à bord.....

Dispositions spécifiques pour la vente à bord.....

**DISPOSITIONS GENERALES**

Trenitalia France est une société par actions simplifiée à associé unique (SASU), au capital social de 1 500 000 €, inscrite au registre de commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 520 287 004 dont le siège est situé 185, rue de Bercy à Paris (75012), FRANCE. Trenitalia France est une société du Groupe *Ferrovie dello Stato italiane*. Trenitalia France détient une licence d'entreprise ferroviaire et un certificat de sécurité en France lui permettant d'exploiter les lignes du réseau ferré français en vue de la réalisation des services de transport de voyageurs entre la France et l'Italie. Pour l'exploitation d'autres réseaux ferrés, Trenitalia France s'appuie sur des entreprises ferroviaires partenaires.

Les présentes conditions générales sont applicables :

- pour la vente de services et de titres de transport international et national de voyageurs opérés par Trenitalia France et pour la vente par Trenitalia France, au nom et pour le compte de Trenitalia, de services de transport opérés par Trenitalia ;

- pour le transport national et international ferroviaire de voyageurs à bord de trains Trenitalia France.

- Les gares commerciales desservies sont Paris Gare de Lyon, Lyon Part-Dieu, Lyon Perrache, Chambéry, Modane, Turin et Milan. Les trajets nationaux Lyon<->Chambéry, Chambéry<->Modane ou Lyon<->Modane ne sont pas commercialisés.

Les autres produits ou titres de transport (Trenitalia Pass ou titre de transport pour d'autres trains circulant uniquement sur le territoire italien) dépendent des Conditions Générales de Ventes et de Transport de la société Trenitalia S.p.A. Ces conditions sont en italien et peuvent être consultées pour information via le lien suivant :

[https://www.trenitalia.com/fr/html/trenitalia/Info\\_Tariffe\\_fr\\_LeFrecce.html](https://www.trenitalia.com/fr/html/trenitalia/Info_Tariffe_fr_LeFrecce.html)

Les présentes conditions générales établissent les règles générales applicables à la relation contractuelle entre le voyageur et Trenitalia France, de la passation de la commande d'un service de transport jusque l'arrivée à destination.

Dans le cas où Trenitalia France émet des titres de transport au nom et pour le compte de Trenitalia S.p.A, seules les dispositions des titres 2 et 3 de la Partie 1 s'appliquent.

Les conditions générales sont disponibles sur le site internet [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) en français, anglais et italien et auprès de nos partenaires de distribution.

Les conditions générales applicables au contrat sont celles publiées au moment de l'achat de la prestation de transport. La personne en charge de l'achat et les voyageurs reconnaissent en avoir pris connaissance avant d'effectuer une réservation et de monter à bord des trains Trenitalia France.

Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales ne sont pas valables ou ne peuvent être exécutées, cela n'affectera pas la validité ou l'exigibilité des conditions restantes.

Ces conditions sont valables à compter du 1<sup>er</sup> décembre 2021.

**DEFINITIONS**

- **Contrat de transport** : est le contrat par lequel Trenitalia France s'engage moyennant le paiement préalable du prix du voyage, à transporter le voyageur ainsi que ses bagages au lieu de destination dans les conditions définies par ce dit contrat de transport.

Il est constaté par l'émission d'un titre de transport quel que soit sa forme. Ce titre de transport fait foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion et du contenu du contrat de transport.

Le contrat de transport conclu entre Trenitalia France et le passager est régi par :

- les données figurant sur le titre de transport,
- les présentes conditions générales de vente et de transport, y compris ses annexes ;
- le règlement CE n°1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, Règlement dit « Règlement voyageurs ».

Ces éléments constituent l'intégralité des termes applicables au contrat souscrit avec Trenitalia France.

Aucun salarié ou prestataire de Trenitalia France n'est autorisé à faire une déclaration quelconque susceptible d'affecter les termes de ce contrat. Une déclaration qui contreviendrait aux dispositions du contrat est déclarée nulle et n'est pas opposable à Trenitalia France.

#### Principe de séparation des contrats :

Trenitalia France offre à la vente des titres de transport (ou billets) pour des voyages organisés par d'autres transporteurs. Il s'agit de contrats distincts. Ces différents contrats de transport qui coexistent le cas échéant sur un même ou plusieurs titres de transport sont juridiquement considérés comme séparés.

Les conditions générales applicables à chaque contrat de transport sont celles du transporteur, la société au nom de laquelle le transport est exécuté. Trenitalia France n'assume aucune responsabilité de quelque nature et à quelque titre que ce soit résultant d'un autre contrat de transport.

Le voyageur est, en particulier, informé qu'en cas de correspondance manquée ou retard, il n'aura droit à aucune indemnisation sur la base de la longueur totale du voyage. L'indemnisation pourra être effectuée uniquement sur la portion du voyage opéré par l'entreprise ferroviaire à l'origine de cet incident.

#### Cas du billet unique :

Est considéré comme billet unique, le titre de transport utilisé pour les trajets longue distance exploités par une entreprise ferroviaire unique ou une filiale à 100%.

Trenitalia France peut proposer à la vente des titres de transport pour des voyages organisés en correspondance avec un train du transporteur Trenitalia S.p.A. Il s'agit alors d'un titre de transport unique.

Différents segments d'un voyage peuvent être représentés sur un billet Trenitalia France. En principe, ce billet représente un contrat de transport unique pour tous les segments qui y sont représentés. Si tel n'est pas le cas, ces segments, qui ne font pas partie de ce contrat de transport unique, seront considérés comme des contrats de transport séparés.

- **Personne en charge de l'achat** : la personne responsable de la passation de la commande de prestation de transport. Elle n'est pas tenue de voyager.

- **Titre de transport** ou billet: constate l'existence d'un contrat de transport valablement formé entre Trenitalia France et le voyageur. Il indique les éléments essentiels du service de transport souscrit avec Trenitalia France, notamment, le parcours et le prix mais également la classe de confort (Standard, Business, Executive).

Il existe différent type de titre de transport. Le titre de transport peut être matérialisé sous forme papier ou dématérialisé sous la forme du numéro de référence PNR, dans le cas d'une réservation « Ticketless ». Dans le cadre du système « Ticketless », les informations relatives à son parcours sont indiquées sur la confirmation de réservation.

Une place à bord est attribuée par passager donnant droit au transport selon des caractéristiques et modalités de trajet répondant aux besoins exprimés par le voyageur et ayant fait l'objet d'une confirmation soit par email, soit par la délivrance d'un billet papier ou d'un reçu dans le cas d'un achat à bord.

Lorsque la commande a été effectuée via le site internet [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), la réservation est confirmée par courrier électronique à l'adresse électronique communiquée lors de la réservation par la personne effectuant l'achat. Cette dernière est le cas échéant responsable de la transmission des informations afférentes au voyage aux autres personnes concernées par le voyage.

Ce courriel, qui constitue la confirmation de voyage, indique notamment :

- la référence de réservation (ou PNR) : référence à 6 caractères, indispensable pour monter à bord des trains Trenitalia France,
- les numéros de voiture(s) et de place(s) attribuée(s), indispensable pour monter à bord des trains Trenitalia France,
- la référence du passager principal,
- L'identité de chaque passager car il s'agit d'un titre de transport nominatif ;
- les caractéristiques du transport à effectuer : trajet, horaires, conditions et catégorie tarifaires.

Tous les trains Trenitalia France sont à réservation obligatoire.

- **Numéro de référence ou PNR**, est la référence de réservation, obligatoire pour monter à bord, composée d'un code alpha numérique à 6 caractères.

- **Compte client**, il peut être créé en ligne sur le site internet [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) afin de bénéficier de services complémentaires ou de retrouver sa réservation. La création du Compte Client est facultative, l'utilisateur pouvant utiliser le site internet et acheter un titre de transport sans pour autant créer un compte.

## PARTIE 1 - Conditions Générales de Vente

### TITRE 1 – CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES BILLETS TRENITALIA FRANCE

#### **Chapitre 1 - Modalités et conditions d'achat**

##### Article 1 - Principes

L'achat de prestations de transport Trenitalia France peut être effectué via les canaux de vente (site internet, application mobile, boutiques ou borne libre-service) de Trenitalia France, de Trenitalia S.p.A. , d'autres entreprises ferroviaires ou autres partenaires avec lesquels Trenitalia France a des accords de vente, dans les Boutiques Trenitalia et en agences. Dans ce cas :

- les conditions et modalités d'achats de prestations de transport Trenitalia France réalisées via les canaux de vente Trenitalia sont régies par les conditions générales de vente Trenitalia disponibles sur leurs propres moyens de publication ;
- celles des autres entreprises de transport ou autres partenaires sont réglées par leurs propres conditions générales de ventes, disponibles sur leurs propres moyens de publication.

En revanche, les principes tarifaires et les services de transport fournis par Trenitalia France restent régis par les présentes conditions générales de vente.

Si les conditions générales de vente de la société effectuant la vente incluent des principes tarifaires et des services différents de ceux définis dans les conditions générales de vente Trenitalia France, elles n'engagent que cette société. Trenitalia France appliquera exclusivement ses propres conditions générales. Tout écart éventuel devra être sollicité auprès de la compagnie ayant effectué la vente.

Les conditions et modalités d'achats de prestations de transport Trenitalia France réalisées directement via les canaux de vente Trenitalia France sont régies par les présentes conditions générales de ventes.

Dans tous les cas et quel que soit le canal d'achat, les conditions de transport appliquées au contrat de transport Trenitalia France sont les conditions générales de transport Trenitalia France (Titre 2).

##### Article 2 - Vente des titres de transports

**2.1** En ce qui concerne les canaux de vente directs Trenitalia France, les titres de transport Trenitalia France peuvent être achetés sur le site internet [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), dont les conditions spécifiques d'utilisation sont définies ci-après, dans les boutiques Trenitalia France ou auprès de nos bornes libre-service.

**2.2** Sauf dispositions particulières, les titres de transports peuvent être achetés au plus tôt 6 mois avant la date de voyage. Le voyageur ou la personne en charge de l'achat doit s'assurer au moment de la commande du titre de transport que celui-ci est établi selon ses indications et qu'il peut le cas échéant bénéficier de la réduction revendiquée.

Le voyageur n'a plus droit à aucune réduction une fois le titre de transport acheté.

##### Article 4 – Vente de titre de transports aux mineurs

**4.1.** Les mineurs de moins de 14 ans ne sont pas autorisés à voyager seuls (non accompagnés d'un adulte majeur capable) à bord des trains Trenitalia France.

Trenitalia France ne propose aucun service d'accompagnement des enfants mineurs.

Les mineurs de moins de 14 ans doivent impérativement voyager accompagnés d'un adulte capable. Il n'est donc pas possible d'acheter un billet pour des passagers mineurs de moins de 14 ans qui ne seraient pas accompagnés à bord par un adulte responsable.

**4.2** Les prestations de services de transport Trenitalia France ne peuvent pas être achetées par des mineurs de moins de 14 ans. Trenitalia France se réserve le droit de refuser toute demande d'achat de prestations formulée par un mineur de moins de 14 ans et d'annuler le cas échéant toute réservation effectuée par un mineur.

**4.3** Les enfants mineurs demeurent de tout temps sous la responsabilité de leurs parents. Il appartient à ces derniers de s'assurer de leur capacité à effectuer le voyage envisagé en toute sécurité.

##### Article 5 - Paiement de la commande

**5.1** Les modes de paiement acceptés par chacun des points de vente directe de Trenitalia France sont précisés auprès de chacun d'eux ainsi que sur le site [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com). Les modes de paiement acceptés par les bornes libre-service sont indiqués sur chaque appareil.

L'achat de prestations de service de transport Trenitalia France à bord des trains s'effectue par carte bancaire ou en espèces uniquement en Euro.

Le paiement d'un titre de transport peut également être effectué via un bon d'achat ou un bon de réduction. Voir conditions d'utilisation spécifiques sur chaque bon.

Pour l'achat auprès d'un agent commercial des boutiques Trenitalia France, Trenitalia France se réserve le droit de facturer des frais de dossier dont les montants seront communiqués par tout moyen et notamment publiés sur le site internet [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) et affichés en boutique.

L'achat de prestations de service de transport Trenitalia France auprès d'une boutique Trenitalia France via un poste en libre-service s'apparente à un achat en ligne sur [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com). A ce titre, aucun frais de dossier ne sera appliqué. Trenitalia France se limite à mettre à disposition un outil informatique pour les clients qui souhaitent effectuer un achat en ligne.

Trenitalia.com dispose du paiement 3D Secure pour les transactions d'achat de billets de train en ligne.

Trenitalia France s'appuie sur une solution de paiement, certifiée PCI-DSS, pour la vente des titres de transport sur

Trenitalia.com. La transaction de paiement est donc sécurisée et la confidentialité des données bancaires du voyageur est garantie. Aucune surcharge financière n'est appliquée pour utiliser notre système de paiement en ligne.

## 5.2 Droit de rétractation

En application des dispositions du Code de la Consommation, après achat, la personne en charge de la réservation ne dispose d'aucun droit de rétractation.

## Chapitre 2 - Perte, échange ou remboursement avant le départ du train

### Article 6 - Perte du titre de transport acheté via un circuit de vente autre que ceux de Trenitalia France

Les conditions de gestion de la perte d'un titre de transport Trenitalia France acheté auprès des partenaires Trenitalia France sont fixées dans leurs propres conditions générales de vente disponibles sur leurs propres moyens de publication. Si les conditions générales de vente de la société effectuant la vente incluent des conditions de gestion, des principes tarifaires et des services différents de ceux définis dans les conditions générales Trenitalia France, elles n'engagent que cette société. Trenitalia France appliquera exclusivement ses propres conditions générales. Tout écart éventuel devra être sollicité auprès de la compagnie ayant effectué la vente.

Dans tous les cas, les passagers ayant perdu ou oublié leur titre de transport Trenitalia France acheté auprès d'un circuit de distribution partenaire de Trenitalia France doivent s'adresser directement au point de vente ayant émis le billet. Si le voyageur n'est pas en mesure de présenter un titre de transport valide, il sera dans l'obligation de s'acquitter d'un nouveau titre de transport pour pouvoir voyager. Le passager n'aura à ce titre droit à aucun dédommagement de la part de Trenitalia France.

### Article 6 bis - Perte de la référence de réservation achetée via les circuits de vente propres de Trenitalia France

En cas de perte ou d'oubli de son numéro de PNR, du numéro de voiture et de place, le passager peut obtenir confirmation de ces éléments auprès du service client Trenitalia France ou auprès de nos agents d'accueil en gares.

A défaut de connaissance par le passager du numéro de PNR et de son numéro de voiture et de place, le voyageur ne sera pas autorisé à monter à bord du train et devra s'acquitter d'un nouveau titre de transport s'il souhaite voyager. Le passager n'aura à ce titre droit à aucun dédommagement.

### Article 7 - Perte du titre de transport papier acheté via les circuits de vente propres de Trenitalia France.

Trenitalia France ne peut consentir aucun renouvellement en cas de perte, de vol ou d'oubli d'un billet papier. Dans ce cas, le voyageur est tenu de s'acquitter d'un nouveau titre de transport s'il souhaite voyager.

### Article 8 - Echange ou remboursement du titre de transport

**8.1** Les titres de transports Trenitalia France sont modifiables et échangeables selon les conditions applicables au tarif choisi. Voir Annexes Tarifaires.

**8.2** Les titres de transports sont partiellement remboursables en cas d'annulation avant le départ pour convenance du voyageur, selon les conditions applicables au tarif choisi. Il appartient au voyageur, lors de l'achat, de veiller aux conditions tarifaires applicables à l'utilisation de son titre de transport. Les conditions de remboursement applicables en fonction de l'offre tarifaire choisie sont définies dans l'annexe tarifaire.

La demande de remboursement du billet vaut pour la totalité du billet. Aucun remboursement d'une partie du billet ne sera consenti.

**8.3** La demande de remboursement est réalisée auprès du point de vente qui a émis le titre de transport.

Lorsque l'achat a été effectué sur le site internet Trenitalia.com, le remboursement est en principe effectué par crédit sur la carte bancaire ayant servi au paiement initial dans les délais suivants :

- si la demande est effectuée directement à travers l'espace « Mes réservations » disponible sur le site trenitalia.com, le remboursement sera effectué dans un délai de 7 jours à compter du dépôt de la demande ;
- si la demande est effectuée à travers les autres formulaires disponibles sur le site Trenitalia.com, le remboursement sera effectué dans un délai d'un mois maximum à compter du dépôt de la demande.

Lorsque l'achat a été effectué en boutique Trenitalia France, la demande de remboursement doit être adressée en boutique ou via le formulaire de contact disponible sur le site www.trenitalia.com. Le remboursement sera effectué selon le mode de paiement utilisé sans préjudice du respect de l'article 23.3 ci-dessous.

Les demandes de remboursement pour des billets achetés dans des circuits de distribution autres que les circuits de ventes directes Trenitalia France doivent être adressés exclusivement au point de vente qui a émis le billet. Trenitalia France ne pourra pas traiter ces demandes.

### **8.4** Seuil de remboursement d'un titre de transport

Aucun remboursement ne sera consenti si le montant du remboursement à devoir est inférieur à 8€.

### Article 8 bis – Modification de l'identité du voyageur

Indépendamment du caractère modifiable/échangeable du titre de transport, l'identité du/des voyageurs indiqué sur un titre de transport nominatif peut être modifiée, sans frais additionnel, jusqu'au départ du train.

## Chapitre 3 - Principes tarifaires et services fournis

### Section 1 - Prestation de transport

#### Article 9 - Principe

Les tarifs associés et les services fournis à chaque type d'offre de transport et niveau de confort sont disponibles sur trenitalia.com. Ils sont mentionnés en euros TTC.

La prestation de transport inclut la possibilité pour le voyageur d'emporter avec lui des bagages et/ou animaux domestiques répondant strictement aux caractéristiques fixées au titre II portant sur les conditions générales de transport.

Les bagages sont sous la responsabilité de leurs propriétaires. Ils doivent être gérés de manière autonome par ces derniers, pour les monter, les transporter et pour les ranger à bords des trains Trenitalia France. Trenitalia France décline toute responsabilité en cas d'incident lié aux bagages.

Pour plus d'informations en cas d'objets perdus ou trouvés à bord des trains Trenitalia France, voir notre page dédiée sur www.Trenitalia.com

#### **9.1.** Attribution des places

Pour des raisons opérationnelles ou de disponibilité, il est possible que des passagers réservant ensemble se voient attribuer des places séparées.

Dans les cas très exceptionnels où un enfant se verrait attribuer une place séparée d'un adulte avec lequel il voyage, Trenitalia France s'engage à réorganiser les places à bord de sorte à ce que l'enfant voyage effectivement avec l'adulte l'accompagnant.

#### Article 10 - Réductions

La personne en charge de l'achat du billet s'assure, au moment de l'achat et quel que soit le canal d'achat utilisé,

que les conditions justifiant l'attribution d'un billet à tarif réduit sont réunies.

#### **10.1** Tarif enfant

Les enfants de moins de 4 ans (jusqu'à la veille de leur quatrième anniversaire) voyagent gratuitement et sans qu'il soit nécessaire d'obtenir un billet, à condition qu'ils partagent la place, d'un adulte l'accompagnant dans la limite d'un enfant de moins de 4 ans par adulte accompagnant.

Les enfants âgés entre 4 ans révolus (à compter de la date de leur quatrième anniversaire) et 14 ans révolus (veille du jour de leur quinzième anniversaire) doivent disposer de leur propre place, et peuvent bénéficier, le cas échéant, du tarif Serenità enfant afférant à la classe dans laquelle ils voyagent.

Les jeunes au-delà de leur quinzième anniversaire, soit 14 ans révolus, à la date du voyage, payent le tarif Serenità adulte afférant à la classe dans laquelle ils voyagent.

L'âge de l'enfant en vue de l'application de présentes conditions particulières s'apprécie à la date du voyage. Un document justificatif de l'âge de l'enfant pourra être demandé à bord et soumis à une régularisation en cas d'absence de justification.

Dans le cas où un enfant ne serait pas éligible au bénéfice du tarif réduit acheté, le voyageur majeur, responsable de l'enfant en situation d'irrégularité, devra régulariser la situation (voir Partie II).

#### **10.2** Tarif de groupe

Pour bénéficier du tarif Gruppo, le groupe doit être composé de 10 voyageurs, minimum. Le tarif Gruppo n'est pas disponible en ligne. Les réservations Gruppo avec option d'achat peuvent être demandées exclusivement dans l'une des agences spécialisées Trenitalia France. Voir Annexes Tarifaires.

Au cas où les conditions d'obtention du tarif Gruppo acheté ne sont pas remplies, les voyageurs se placent en situation d'irrégularité et devront régulariser leur situation (voir Partie II).

Un tarif pour les groupes scolaires Gruppo Scolastico est également proposé par Trenitalia France dans les conditions fixées en annexe.

**10.3** Tarif d'accompagnant d'une personne à mobilité réduite titulaire d'une carte d'invalidité – Tarif PMR Compagno.

L'accompagnant qui voyage avec une personne à mobilité réduite, titulaire d'un document officiel attestant du handicap. Le billet PMR Compagno prévoit l'application du prix Serenità minimum selon le train et la classe de confort.

Un justificatif officiel attestant du handicap est exigé à bord pour permettre à l'accompagnant de bénéficier de la réduction. A défaut de pouvoir présenter un tel document, l'accompagnant se place dans une situation irrégulière et devra régulariser sa situation (voir Partie II).

Aucun abonnement n'est valable sur les trains Trenitalia France.

#### **10.4** Autres tarifs réduits

Trenitalia France se réserve la possibilité de créer de nouveaux tarifs réduits réservés à des catégories de passagers spécifiques, lesquels devront pouvoir démontrer leur éligibilité à la réduction en présentant au moment de l'achat et à bord du train les justificatifs requis. Les nouveaux tarifs seront ajoutés à l'annexe tarifaire au moment de leur création.

### Section 2 - Prestations accessoires au transport

#### Article 11 - Transport d'animaux domestiques

Seuls les animaux domestiques sont admis à bord selon les conditions définies ci-après. Les animaux venimeux ou dangereux sont strictement interdits à bord.

L'animal voyage sous l'entière responsabilité du voyageur, qui en assure la garde et la surveillance et qui s'engage à ce qu'ils n'importent pas les autres voyageurs. Le voyageur sera tenu entièrement responsable de tous dégâts causés par l'animal.

Le chien doit impérativement être tenu en laisse et muselé.

Les animaux sont strictement interdits dans les espaces dédiés à la restauration.

Trenitalia France n'accepte qu'un animal domestique par passager sous réserve du respect des conditions définies ci-dessous.

#### 11.1 Transport des animaux domestiques de petite taille

Un animal domestique de moins de 5 kg voyage gracieusement et sans réservation. Cependant il doit voyager dans un sac, un panier ou une cage de taille standard.

Le sac, panier ou cage hébergeant l'animal pendant son voyage est compté comme une pièce de bagage et vient entamer la franchise bagage décrite ci-dessous.

#### 11.2 Transport de chien de grande taille

Les chiens de grande taille (d'un poids compris entre 5 et 50 Kg) peuvent être acceptés à bord des trains sous réserve de s'acquitter du paiement de l'option concernée d'un montant fixe de 30€ par animal au moment de l'achat du titre de transport (en boutique ou en ligne). Dans le cas d'une régularisation à bord, si le propriétaire de l'animal se présente spontanément au personnel de bord, le montant est fixé à 40€. Cependant, si le propriétaire ne se présente pas spontanément au personnel de bord, le montant s'élève à 80€

Dans les trains, le chien doit être tenu en laisse et muselé.

Dans le cas où le propriétaire de l'animal refuse de payer le prix pour régulariser la situation à bord, il sera considéré en situation d'irrégularité (voir Partie II).

#### 11.3 Dispositions générales

Pour le bien être de chacun, les passagers doivent s'assurer auprès des autres passagers que la présence de l'animal ne les importune pas. Si l'un des passagers s'oppose à la présence de l'animal, le responsable de l'équipage installera le passager et son animal à une autre place du train. Dans ce cadre, le passager pourrait être déclassé dans une classe de confort inférieure à celle préalablement achetée sans que Trenitalia France puisse être tenue pour responsable et tenue à un quelconque dédommagement.

L'achat du billet peut se faire sur internet ou en boutique.

Si ce n'est pas le cas, le responsable de l'animal devra régulariser la situation à bord (par carte bancaire ou en espèces), auprès de l'équipage, par l'achat d'un billet spécifique dédié quel que soit le trajet effectué (voir Trenitalia.com pour les tarifs).

Pendant le voyage, l'animal ne devra pas être laissé seul.

Les chiens ne répondant pas aux critères ci-dessus mentionnés ou dont les conditions de transport ne répondent pas aux exigences ci-dessus mentionnées ne sont pas admis à bord des trains Trenitalia France. Les conséquences d'un tel refus ne donnent lieu à aucun remboursement ou aucune indemnisation de la part de Trenitalia France.

Pour voyager, les animaux doivent disposer des documents nécessaires à l'entrée et au séjour en France et en Italie. Le responsable de l'animal devra être en mesure de présenter ces documents à chaque demande de l'équipage ou des autorités compétentes.

Les conditions fixées ci-dessus ne s'appliquent pas aux chiens accompagnant les passagers aveugles ou mal voyants, PMR ou PSH. Ceux-ci voyagent gratuitement et sans réservation.

#### Article 12 - Bagages

Chaque passager peut emporter 2 valises de moins de 160 cm (hauteur + longueur + largeur) poches, roues et poignées comprises et un bagage à main.

Le sac, panier ou cage hébergeant un animal pendant son voyage est compté comme une pièce de bagage et vient entamer la franchise bagage décrite ci-dessus.

Conformément aux dispositions réglementaires, tout bagage doit comporter de manière visible la mention des nom et prénom du voyageur. Sont exclus les effets ou menus objets que le voyageur conserve à sa disposition immédiate.

Les bagages sont sous la responsabilité de leurs propriétaires. Ils doivent être gérés de manière autonome par ces derniers, pour les monter, les transporter et pour les ranger à bord des trains Trenitalia France. Trenitalia France décline toute responsabilité en cas d'incident lié aux bagages.

Les objets perdus ou trouvés à bord des trains Trenitalia France, seront déposés auprès du service concerné par les objets perdus dans les gares terminus du train.

#### TITRE 2 - CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES BILLETS TRENITALIA VENDUS PAR TRENITALIA FRANCE

L'achat de prestations de transport Trenitalia peut être effectué via les canaux de vente de Trenitalia France, qui les vend au nom et pour le compte de Trenitalia.

Dans ce cas, les conditions et modalités d'achat sont régies par les dispositions des articles 2,3 et 4 du titre 1, les dispositions du présent titre ainsi que celles du titre 3 pour les achats effectués sur le site internet Trenitalia.com.

En revanche, les principes tarifaires, les conditions d'échanges et de remboursements des titres de transport ainsi que l'ensemble des règles applicables au transport sont fixées par Trenitalia. Ces règles sont notamment disponibles sur le site internet de [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

Le voyageur ou la personne en charge de l'achat doit s'assurer, au moment de la commande du titre de transport, que celui-ci est établi selon ses indications et que le voyageur peut le cas échéant bénéficier de la réduction revendiquée.

Le voyageur n'a plus droit à aucune réduction une fois le titre de transport acheté.

#### TITRE 3 - DISPOSITIONS RELATIVES A L'ACCES ET L'UTILISATION DU SITE INTERNET WWW.TRENITALIA.COM

L'utilisation du site [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) par des mineurs s'effectue sous la surveillance et responsabilité d'un adulte capable et majeur.

##### Article 13 - Enregistrement préalable

La réservation de services de transport sur le site [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) ne requière pas forcément la création préalable d'un compte utilisateur.

##### Article 14 - Cookies et web beacons

Le site internet [www.trenitalia.com/fr](http://www.trenitalia.com/fr) utilise des cookies pour permettre la réalisation d'achat en ligne et l'optimisation du site internet.

Les informations collectées sur le site [www.trenitalia.com/fr](http://www.trenitalia.com/fr) sont traitées conformément à la politique de confidentialité de Trenitalia France.

Lorsqu'un internaute navigue sur le site [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), il autorise par défaut Trenitalia à stocker des cookies dans son navigateur. Si l'internaute ne souhaite pas que le site [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) stocke des cookies dans son navigateur, il peut désactiver les cookies en modifiant les paramètres ou options de son navigateur. Toutefois, il se peut alors que certaines pages de [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) ne fonctionnent pas correctement. De plus, il existe sur internet de nombreuses sources d'informations à propos des cookies et web beacons. Il est

donc recommandé aux personnes soucieuses de l'utilisation qui peut en être faite d'approfondir leurs recherches sur le sujet avant de décider d'accepter ou non les cookies des sites qu'elles visitent.

Les cookies sont de petits fichiers de données envoyés par un site internet et stockés dans le navigateur de l'internaute. Ils permettent de sauvegarder temporairement des informations concernant les visites et visiteurs du site. Ainsi, chaque fois que l'internaute se rend sur un même site, les données de sa précédente visite sont récupérées. Les cookies ne génèrent et ne transmettent pas de virus. Certains cookies sont indispensables à l'utilisation du site et contribuent à rendre un site web utilisable en activant des fonctions de base comme la navigation de page et l'accès aux zones sécurisées du site (le site web ne peut donc pas fonctionner correctement sans ces cookies). La durée de conservation des données collectées via ces cookies ne peut pas excéder treize (13) mois. Les cookies strictement nécessaires à la fourniture d'un service expressément demandé par l'utilisateur sont exonérés du recueil préalable de l'accord de l'internaute.

Les cookies permettent d'optimiser l'utilisation du site en :

- affichant les paramètres de navigation pertinents pour l'utilisateur,
- récupérant les préférences de l'utilisateur (pays, langue...),
- résolvant les bugs ou permettant la récupération rapide d'informations utiles,

La plupart des navigateurs internet acceptent les cookies par défaut. Ils peuvent cependant être paramétrés afin de les refuser ou d'alerter lorsque des cookies sont envoyés. Il est important de souligner que certaines fonctionnalités du site web risquent de ne pas fonctionner correctement si le navigateur utilisé n'accepte pas les cookies.

« Web beacons » et « Clear GIFs » :

Trenitalia rassemble des informations anonymes concernant l'utilisation du site qu'elle partage avec une ou plusieurs sociétés externes d'analyse d'audience afin d'établir des statistiques. Dans ce cadre, certaines des pages qui sont visitées sur le site contiennent des images électroniques dans le code de la page web appelées « pixel tag » (également « GIF invisible » ou « web beacon ») dont la fonction s'apparente à celle des cookies. Les web beacons servent à analyser le trafic d'une page à une autre afin d'optimiser les flux de trafic internet. Il se peut également que les prestataires de publicité externes du site utilisent des web beacon afin d'identifier les internautes lors de leurs visites sur le site et de savoir comment ils l'ont découvert.

D'autres cookies de mesures d'audience, dits statistiques, aident les propriétaires du site web, par la collecte et la communication d'informations de manière anonyme, à comprendre comment les visiteurs interagissent avec les sites web.

Pour ces cookies, il est alors nécessaire d'obtenir votre consentement préalable à la collecte de données. À tout moment, vous pouvez vous opposer à la réutilisation de vos données à des fins commerciales. Des mesures de sécurité doivent être prises pour éviter que ces données soient endommagées, déformées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Les informations collectées sur le site [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) sont traitées conformément à la politique de confidentialité de Trenitalia. Lorsqu'un internaute navigue sur le site [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), il autorise par défaut Trenitalia à stocker des cookies dans son navigateur. La plupart des navigateurs internet acceptent les cookies par défaut. Ils peuvent cependant être paramétrés afin de les refuser ou d'alerter lorsque des cookies sont envoyés. Si l'internaute ne souhaite pas que le site [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) stocke des cookies dans son navigateur, il peut désactiver les cookies en modifiant les paramètres ou options de son navigateur. Il se peut alors que certaines pages de [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) ne fonctionnent pas correctement.

Trenitalia France ne garantit pas que le site [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) soit exempt d'anomalie ou d'erreur. Si des anomalies ou erreurs venaient à se présenter, Trenitalia France ne garantit pas que celles-ci puissent être corrigées, ni que le site fonctionnera sans interruption ou panne.

En procédant à la commande, l'utilisateur déclare connaître et accepter les caractéristiques et les limites de l'internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications, à la connexion et à la transmission des données sur internet, notamment lors de la passation des transactions de paiement.

En conséquence, Trenitalia France ou Trenitalia ne sauraient en aucun cas être tenues pour responsables, de tout dommage direct ou indirect résultant de l'utilisation du site [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) et notamment :

- de la défaillance de tout matériel de réception ou des lignes de communication ;
- des problèmes d'acheminement, de téléchargement et/ou de la perte de tout courrier électronique et, plus généralement, des problèmes provoquant la perte de toute donnée ;
- des conséquences de tout virus, anomalie, défaillance technique ;
- de tout autre dysfonctionnement du réseau internet ainsi que de toute défaillance technique, matérielle et logicielle de quelque nature, ayant empêché le bon déroulement de la commande.

#### Article 15 - Propriété intellectuelle

Le site internet [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) est la propriété de Trenitalia. Trenitalia est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle ou industrielle relatifs au site ou détient les droits d'usage sur tous les éléments accessibles (textes, images, photos, graphismes, charte graphique, bases de données, icônes, sons, logiciels).

L'accès au site ne confère à l'utilisateur aucun droit sur les droits de propriété intellectuelle relatifs au site qui restent la propriété exclusive de Trenitalia.

A ce titre l'utilisateur ne peut en aucun cas reproduire, représenter, adapter, traduire, modifier partiellement ou intégralement, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter, distribuer, vendre de quelque manière que ce soit, tout ou partie du site [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) sauf accord préalable et écrit de Trenitalia. Toute exploitation non préalablement autorisée par Trenitalia à quelque titre que ce soit pourra faire l'objet d'une action de Trenitalia pour contrefaçon notamment.

#### Article 16 - Liens hypertextes

Des liens vers des sites internet administrés par des tiers sont diffusés afin de faciliter la recherche d'information pour l'utilisateur et améliorer le contenu du site .

Trenitalia France ne peut être tenu pour responsable des informations, du contenu, des produits et/ou services proposés par ces sites ainsi que de leur disponibilité et de leur politique de confidentialité. Trenitalia France n'est pas tenu pour responsable lorsqu'un accord est conclu sur un des sites tiers.

#### Article 17 - Protection des données à caractère personnelle

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 (dans le reste de l'article dénommée « la Loi »), et au Règlement général sur la protection des données personnelles n°2016/679 du 27 avril 2016, l'utilisateur est informé que les données à caractère personnel le concernant et concernant le(s) voyageur(s) saisies lors de la commande feront l'objet d'un traitement principalement pour (i) effectuer des réservations et des opérations relatives à la gestion de la relation clientèle (demande d'information, réclamation, ...) (ii) fournir des prestations ou services spécifiques en lien avec la prestation de transport, (iii) prospecter, fidéliser, animer et donner des informations commerciales (iv) réaliser des études statistiques et (v) gérer les demandes de droit

d'accès, de rectification et d'opposition. Elles sont également susceptibles d'être utilisées pour les services internationaux aux fins de faciliter l'accomplissement des formalités administratives relatives à l'immigration et à l'entrée sur le territoire, et de manière générale aux fins de prévention des impayés et de lutte contre la fraude, ainsi que pour assurer la sécurité et la sûreté des trains.

Le voyageur est informé que tout incident survenu lors de l'exécution du Contrat de Transport et, en particulier ceux susceptibles de porter atteinte à la sécurité ou la sûreté d'un train peuvent faire l'objet d'un enregistrement informatique.

L'utilisateur est informé et accepte que la fourniture de certains services annexes spécifiques (assistance, ...) puisse conduire Trenitalia France à enregistrer dans ses traitements des informations susceptibles de relever de l'article 8 de La loi. Ces informations sont exclusivement utilisées dans le cadre des services annexes spécifiques sollicités par le passager.

Les données collectées sont susceptibles d'être communiquées au personnel habilité de Trenitalia France, de ses partenaires ou de ses prestataires de services dans le strict cadre de l'accomplissement de tout ou partie des finalités visées ci-dessus.

Conformément aux lois et règlements applicables en France et au niveau international, Trenitalia France est par ailleurs parfois tenu de mettre des informations personnelles à la disposition d'autorités publiques françaises ou étrangères habilitées (douanes, immigration, etc.), en particulier à des fins de prévention et de lutte contre le terrorisme ou d'autres délits graves.

Il est précisé que certains des destinataires mentionnés ci-dessus sont susceptibles d'être établis en dehors de l'Union Européenne et d'avoir accès à tout ou partie des informations personnelles collectées par Trenitalia France (nom, prénom, numéro de passeport, détails du voyage, etc.), et ce aux seules bonnes fins d'exécution du Contrat de Transport ou en raison d'une habilitation légale spécifique. Les transferts de données effectués en dehors de l'Union européenne sont réalisés conformément aux conditions définies aux articles 68 et suivants de la Loi.

Sous réserve de la réglementation en vigueur, Trenitalia France réserve la possibilité d'utiliser les données des passagers dans les conditions et pour les seules finalités définies dans le présent article.

Lorsque la loi l'exige, les données ne seront utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale, par Trenitalia que si l'utilisateur a donné son accord pour un tel usage au moment de la communication de ses données personnelles. L'utilisateur acceptera explicitement que les données le concernant soient utilisées à de telles fins.

Concernant les offres commerciales partenaires que nous communiquons aux utilisateurs, Trenitalia s'engage à n'effectuer aucun transfert de données.

Vos données personnelles sont collectées pendant le temps strictement nécessaire à l'accomplissement de la finalité pour laquelle elles ont été collectées.

De plus, selon les dispositions légales, en cas d'absence de contact pendant (3) ans, vos données seront supprimées, à l'exception de vos données essentielles à la gestion de contraintes légales et réglementaires.

Chaque voyageur dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives le concernant, ainsi qu'un droit à la portabilité de ceux-ci. Il(s) dispose(nt) d'un droit d'opposition, pour motifs légitimes, à leur traitement, et utilisation. Ces droits peuvent être exercés directement auprès de Trenitalia France via le formulaire de contact mis à disposition sur le site [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) ou par courrier postal à l'adresse suivante :

Trenitalia France – Délégué à la protection des données personnelles  
B.P. N° 10308  
75563 PARIS CEDEX 12

France

Il est précisé que la collecte de certaines données personnelles est indispensable pour permettre la Réservation et établir le Contrat de Transport. Le passager peut naturellement exercer son droit d'opposition à la collecte et au traitement de ces données mais est informé que cette démarche peut entraîner l'annulation du voyage ou l'impossibilité d'accéder à certains services annexes spécifiques demandés (assistance, etc.). Il est également rappelé que, conformément aux lois et règlements applicables en France et au niveau international, l'absence de communication de certaines données ou l'inexactitude de certaines données peut conduire à une décision de refus d'embarquement ou d'entrée sur un territoire étranger, et ce, sans que la responsabilité de Trenitalia France puisse être engagée.

## PARTIE 2 - Conditions Générales de Transport

Les présentes conditions générales de transport sont prises en application des dispositions du règlement CE n°1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (ci-après « le Règlement voyageurs ») ainsi que de toute loi française pertinente.

En cas d'incohérence entre les présentes conditions de transport et les exigences obligatoires imposées par le Règlement voyageurs, les dispositions contenues dans ce dernier document prévalent.

En cas d'incohérence entre des dispositions des présentes conditions de transport, la disposition la plus favorable au voyageur s'applique.

Les conditions générales de transport fixent les conditions de réalisation de la prestation de transport et les droits et devoirs de Trenitalia France et du voyageur.

### Chapitre 1 - Validité du titre de transport

#### Article 1 – Généralité

Pour rappel : les notions de contrat de transport et de titre de transport sont définies en préambule des présentes conditions générales de vente et de transport.

Les conditions de vente de services de transport Trenitalia France ainsi que les conditions d'annulation et de remboursement du titre de transport sont précisées au Titre 1er « Conditions Générales de Vente » ci-avant.

#### Article 2 – Billet Trenitalia France

**2.1** Un titre de transport Trenitalia France à réservation obligatoire est valable uniquement pour effectuer le trajet réservé, à la date, à l'heure, dans le train, pour la classe et la place indiqués.

**2.2** Tout voyageur doit être muni d'un titre de transport valable ainsi que de tout document requis pour justifier son tarif conformément aux présentes conditions générales.

Dans le cadre du système « Ticketless », la référence de réservation ainsi que les numéros de siège et de voiture sont exigées pour toute montée à bord du train Trenitalia France.

Les titres de transport sont nominatifs, le passager est tenu, lorsqu'un personnel de bord le demande, de présenter un document attestant son identité afin que soit vérifiée la concordance entre celle-ci et l'identité mentionnée sur son titre de transport. Le voyageur qui n'est pas capable de justifier son identité se verra refuser l'accès au train ou enjoindre d'en descendre, même s'il est titulaire d'un titre de transport valable.

La liste des seuls documents d'identité valables est fixée par arrêté ministériel. Il s'agit notamment :

- de la carte d'identité ou passeport en cours de validité,

- un des documents de séjour délivrés en application du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile en cours de validité.

### Article 3 - Placement

Pour des raisons de service exceptionnelles, le personnel de bord peut imposer aux passagers un changement de place.

### Article 4 – Cessibilité du titre de transport

Le titre de transport est transmissible pour autant que le voyage n'ait pas commencé et que les éventuelles conditions particulières d'utilisation soient remplies. Il est rappelé que pour les titres de transport nominatifs, les éventuelles modifications d'identité d'un/des passagers sont autorisées jusqu'au départ du train sur [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) ou en Boutique.

## Chapitre 2 - Contrôle du titre de transport et gestion des situations irrégulières

### Article Préliminaire – Conditions d'accès aux trains

Tous les trains sont à réservation obligatoire.

Des modalités d'accès spécifiques peuvent être demandées dans certaines gares (utilisation des portiques à quai pour accéder au train).

L'existence d'un dispositif d'embarquement ne dispense pas le voyageur de se soumettre aux éventuelles opérations de contrôle pouvant être réalisées ultérieurement, en gare ou à bord des trains, par le personnel habilité.

Le voyageur doit présenter son titre de transport, son billet imprimé (ou PNR) ou chargé sur smartphone à tout agent de Trenitalia France en faisant la demande, dans les trains et à quai. Le billet étant nominatif, le voyageur doit être en mesure de justifier de son identité.

L'accès aux trains est conditionné à la détention d'un pass sanitaire valide sous réserves des évolutions des mesures gouvernementales.

Le bord du masque est obligatoire à bord des trains.

### Article 5– Situations irrégulières

Est considéré en situation irrégulière, le voyageur qui ne peut pas présenter à un agent de contrôle un titre de transport valable. Est considéré comme non valable notamment :

- un titre de transport qui n'est pas valable pour le train dans lequel le voyageur embarque ;
- un titre de transport pour lequel le voyageur n'est pas en mesure de justifier le prix réduit.

Est aussi en situation irrégulière le voyageur :

- Démuni de titre de transport ou qui voyage sur une section pour lequel il ne dispose pas de titre de transport (cas notamment du voyageur qui commence son voyage avant la gare de départ indiquée sur sa réservation ou le poursuit au-delà de la gare de destination indiquée sur sa réservation) ;
- Qui voyage avec un titre de transport nominatif pour lequel il n'y a pas de corrélation entre l'identité mentionnée sur le titre et sur le document d'identité
- Celui qui voyage avec un titre de transport nominatif sans qu'il soit en mesure de justifier de son identité.

### Article 6 – Indemnisation forfaitaire

#### 6.1 Contravention tarifaire

Conformément aux dispositions du code des transports français le fait de pénétrer sans titre de transport valable dans un train constitue une contravention.

Conformément aux dispositions du code de procédure pénale l'action publique est éteinte par une transaction entre Trenitalia France et le contrevenant.

Au moment du contrôle, le voyageur, qui ne s'est pas présenté spontanément, en situation irrégulière a la possibilité de régulariser sa situation par le versement immédiat, à titre de transaction, d'une indemnité forfaitaire qui s'ajoute à l'insuffisance de perception éventuelle.

La perception éventuelle s'entend (1) du prix du barème à bord (voir définition en annexe) ou (2) de la différence entre le prix payé et celui qui aurait dû réellement être payé, compte tenu du niveau de confort choisi (la différence étant établie sur la base du prix du barème à bord).

La transaction immédiatement versée au moment de la constatation de l'infraction donne lieu à remise d'une quittance.

Le montant de l'indemnité forfaitaire est indiqué en annexe. L'indemnité forfaitaire est perçue par voyageur.

Si le voyageur ne peut ou ne veut pas acquitter sur-le-champ de la somme qui lui est réclamée, un procès-verbal de constatation de l'infraction est établi par le personnel de bord Trenitalia France.

Le procès-verbal d'infraction ne constitue pas un titre de transport. Le voyageur sera invité à descendre à la prochaine gare desservie.

#### 6.1.1. Régularisation à bord au barème à bord

Le voyageur qui se présente spontanément à l'agent chargé du contrôle en lui signalant l'irrégularité de sa situation lors de l'accès au train, ou dans les minutes qui suivent le départ de la gare de montée, peut régulariser sa situation (à titre commercial) aux conditions du Barème de bord.

#### 6.2 Contravention non tarifaire

Dans le cadre de leurs missions, les agents assermentés et agréés pourront également constater par procès-verbal des infractions non tarifaires. Le montant des indemnités forfaitaires applicables aux contraventions à la police du transport ferroviaire est repris à l'annexe 3.

#### 6.3 Modalités de règlement de la transaction et moyens de contestation

Le voyageur dispose du délai prévu par la loi pour régler le montant de la transaction qui comprend :

- l'insuffisance de perception éventuelle,
- l'indemnité forfaitaire,
- et les frais de dossier, conformément aux dispositions légales en vigueur ;

ou pour adresser une protestation motivée à Trenitalia France, selon les modalités précisées sur le site [Trenitalia.com](http://Trenitalia.com) ou en écrivant à l'adresse Trenitalia France- service contestation d'infraction BP n°10308, 75563 Paris cedex 12.

Lorsqu'ils procèdent au contrôle de l'existence et de la validité des titres de transport des voyageurs, les personnels chargés du contrôle agréés par le Procureur de la République et assermentés sont habilités à relever l'identité et l'adresse du contrevenant. En cas de difficultés opposées par le voyageur au relevé d'identité nécessaire à l'établissement du procès-verbal de constatation de l'infraction, le personnel chargé du contrôle peut requérir l'assistance d'un officier ou d'un agent de Police Judiciaire.

Si le contrevenant refuse ou se trouve dans l'impossibilité de justifier de son identité, le personnel en charge du contrôle assermenté et agréés en rend compte immédiatement à tout officier de Police Judiciaire compétent, qui peut alors ordonner la présentation sans délai du contrevenant ou bien le retenir le temps nécessaire à son arrivée ou celle d'un agent de police judiciaire.

Si le règlement n'est pas effectué dans le délai légal imparti et en l'absence de protestation, le procès-verbal est adressé au ministère public et le contrevenant devient redevable de plein droit d'une amende forfaitaire majorée recouvrée par le Trésor public conformément aux dispositions du Code de procédure pénale.

### 6 bis -Contrôles effectués sur le territoire italien

Dans le cas où les violations visées à l'article 5 sont détectées sur le territoire italien, le voyageur qui refusera de régulariser sa situation à bord se verra dresser un procès-verbal de constatation de l'infraction.

Dans les délais prévus par la loi italienne, le voyageur sera tenu de payer dans le cas d'absence le billet, un montant égal au coût du prix du billet à bord plus un montant de **50,00 euros** à titre de pénalité.

Dans le cas où le voyageur est en possession d'un billet irrégulier, il sera redevable du montant égal à l'ajustement au prix à payer pour le service ainsi qu'un montant de 10 euros comme une pénalité.

En cas de non-paiement dans le délai indiqué dans le procès-verbal, le voyageur sera facturé des frais supplémentaires et procéder au recouvrement des sommes dues par les voies légales.

## Chapitre 3 - Accessibilité et assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite ou en situation d'handicap

### Article 7 - Accessibilité

#### 7.1 Accès aux trains

Les trains Trenitalia France sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Des places sont réservées à l'accueil des passagers en fauteuil roulant.

Pour réserver une place pour un passager en fauteuil roulant ou PSH sous réserve de place disponible, le voyageur doit en faire la demande auprès du point de vente où il a acheté le billet. A défaut d'indication de la nécessité de bénéficier d'une place pour un passager en fauteuil roulant au plus tard 24 heures avant le départ du train, le passager s'expose au refus d'accès au train.

Les fauteuils roulants devront respecter la réglementation européenne STI PMR issue du Règlement n°1300/2014.

### Article 8 - Assistance

La personne handicapée ou à mobilité réduite peut solliciter une assistance dédiée, en gare de départ comme d'arrivée, entre la gare et la voiture attribuée (montée et descente du train). Aucune assistance ultérieure n'est assurée pour les déplacements à bord du train. Les passagers doivent être en mesure d'évoluer à bord du train soit de manière autonome soit à l'aide d'une personne les accompagnants.

Les fauteuils roulants devront respecter la réglementation européenne STI PMR issue du Règlement n°1300/2014.

Pour solliciter une assistance en gare, le voyageur doit déposer une demande expresse dès la réservation du voyage ou au plus tard 24 heures avant celui-ci, en formulant une demande auprès du point de vente où il achète le billet.

Les services d'assistance entre la gare et la voiture attribuée sont confiés par Trenitalia France à Gare et Connexions en France et à la société Trenitalia en Italie. La prestation est effectuée par une société prestataire en gare en France, par Sala Blu en Italie. Voir conditions spécifiques sur :

[https://www.trenitalia.com/it/informazioni/assistenza\\_alle\\_personecondisabilitaomobilitaridotta.html](https://www.trenitalia.com/it/informazioni/assistenza_alle_personecondisabilitaomobilitaridotta.html)

Le suivi de ces prestations est assuré le service d'assistance de Trenitalia France. Les prestations peuvent être différentes selon le territoire.

La prestation peut être refusée si les délais pour réaliser la demande ne sont pas respectés ou si certaines consignes sont ignorées (nombre de valises, port du masque obligatoire...). Voir conditions sur [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

## Chapitre 4 - Principe général d'information et d'assistance

Article 9 - Information et assistance en cas de retard du train

9.1 Dans la mesure du possible, Trenitalia France tient les voyageurs informés immédiatement après en avoir lui-même connaissance de l'évolution de la situation en cas de retard du train au départ ou à l'arrivée.

A la demande du voyageur, Trenitalia France certifie de la suppression du train ou du retard le cas échéant.

9.2 Lorsque le retard à l'arrivée prévue du train est estimé à 60 minutes ou plus, Trenitalia France prend toutes les mesures raisonnablement exigibles et proportionnées pour améliorer la situation des voyageurs. Ces mesures peuvent comprendre, si le temps d'attente estimé le justifie, la distribution de boissons et de repas ainsi que, dans le cas où l'interruption du voyage le nécessite, une proposition d'hébergement.

Une attention particulière est portée aux personnes à mobilité réduite.

Article 10 - Opérations de douane pour les trajets internationaux

Trenitalia France n'est en aucun cas tenue responsable des conséquences de toute décision prise par les autorités compétentes à l'égard du voyageur, notamment le refus d'entrée sur le territoire impliquant le débarquement du train.

**Chapitre 5 - Obligations du voyageur**Article 11 - Avant le départ du train

11.1 Le voyageur s'assure au moment de l'achat du titre de transport que ce dernier est conforme à ses besoins. Il s'acquitte du prix du transport avant le voyage. Seul le voyageur en possession d'un billet valide est admis à bord du train Trenitalia France concerné. A défaut, le voyageur sera réputé en situation irrégulière et sera tenu d'y remédier dans le respect des dispositions prévues ci-avant.

11.2 Si le voyageur bénéficie d'une réduction tarifaire, il (ou la personne majeure responsable du mineur) doit être en mesure, de fournir aux agents de bord Trenitalia France les justificatifs requis attestant de l'attribution de ce tarif réduit, et d'en démontrer la régularité. A défaut de présentation spontanée au personnel de bord, le voyageur sera réputé en situation irrégulière et sera tenu d'y remédier dans le respect des dispositions prévues ci-avant.

11.3 Le voyageur veille à respecter les conditions de transports tels que précisées lors de l'achat notamment celles de se rendre dans la bonne gare de départ, de monter dans le train indiqué et de descendre à la gare de destination indiquée.

Trenitalia France ne serait être tenue responsable de toute conséquence dommageable pour le voyageur qui résulterait du fait que ce dernier se soit rendu dans une mauvaise gare, qu'il soit descendu dans la mauvaise gare ou encore soit monté dans le mauvais train, sauf si cette erreur résulte d'une faute ou négligence de Trenitalia France.

11.4 Le voyageur veille à arriver à la gare de départ dans un délai suffisant. Dans les gares Terminus, Trenitalia France ne garantit plus l'accès au train à moins de 3 minutes du départ. Dans les gares intermédiaires, l'accès au train n'est plus garanti à moins d'une minute du départ. En cas de refus d'accès dans ce cas, le voyageur n'aura aucun droit à remboursement ou indemnisation.

11.5 Le voyageur est tenu et il est de sa responsabilité de se procurer tous les documents (en particulier carte d'identité ou passeport en cours de validité), visas et permis particuliers le cas échéant nécessaires à son voyage (séjour en France et en Italie notamment) et, le cas échéant, à celui de ses enfants mineurs et/ou des passagers dont il a la responsabilité et/ou des animaux de compagnie avec lesquels il voyage, ainsi que de se conformer à la réglementation applicable des Etats (de

départ, de destination et de transit) et aux consignes de Trenitalia France.

Trenitalia France ne saurait être tenu responsable des conséquences que subirait le Passager en cas d'observation de ces obligations.

Si la sortie d'un territoire ou l'admission sur un territoire sont refusées à un voyageur, le titre de transport concerné ne sera pas remboursé par Trenitalia France, et ce ni en totalité, ni en partie.

Article 12 - Comportement du voyageur

12.1 Le voyageur respecte les consignes imposées par le personnel de bord des trains Trenitalia France.

Il doit être en mesure de justifier de son titre de transport et de son identité ainsi que de ceux dont il a la responsabilité auprès du personnel de bord.

12.2 Le voyageur est tenu de se comporter d'une manière civile et courtoise à l'égard des autres voyageurs et du personnel de bord.

Il est interdit au voyageur notamment de souiller ou détériorer le matériel, d'enlever ou de détériorer les étiquettes, cartes, pancartes ou inscriptions apposées dans les trains, de mettre obstacle à la fermeture des portes, d'ouvrir les portes après le signal de départ pendant la marche et avant l'arrêt complet du train, de se servir sans motif valable du signal d'alarme.

Il est également demandé aux passagers de veiller à la tranquillité de tous en limitant toute nuisance sonore.

Les passagers sont tenus de maintenir des tenues décentes lors de leurs déplacements dans le train.

Il est interdit de fumer ou de vapoter dans l'ensemble du train, même avec le consentement des autres voyageurs.

Conformément aux dispositions notamment du code des transports ces comportements sont constitutifs d'infractions à la police du transport ferroviaire sanctionnées par des contraventions qui peuvent être constatées par les agents assermentés de Trenitalia France.

Conformément aux dispositions du code de procédure pénale, l'action publique est éteinte par une transaction entre Trenitalia France et le contrevenant dont le montant est fixé en annexe 3

12.3 Le voyageur est tenu de se soumettre aux formalités exigées par les douanes et toute autre autorité administrative compétente.

12.4 Les personnes mineures ou majeures placées sous tutelle sont sous la seule responsabilité de leurs parents ou tuteurs ou de tout adulte auquel elles ont été confiées. Il appartient à ces derniers de s'assurer de leur capacité à effectuer le voyage envisagé en toute sécurité. Trenitalia France préconise à ces derniers de ne pas laisser les mineurs de moins de 14 ans ou majeurs sous tutelles seuls et notamment de veiller à ce qu'ils soient accompagnés d'un voyageur majeur responsable lors des déplacements dans le train.

12.5 Le voyageur s'assure que les bagages et animaux de compagnie qu'il prend avec lui respectent les exigences fixées au chapitre suivant. Il est réputé en être le responsable. Il veille à ce que les bagages et animaux qu'il prend avec lui ne gênent pas la circulation dans les couloirs. Les bagages sont placés dans les espaces réservés à cet effet.

Les bagages et animaux emportés à bord des trains Trenitalia France sont placés sous la seule surveillance du voyageur et restent tous sa seule responsabilité tout au long du parcours.

Trenitalia France ne propose pas de service d'enregistrement des bagages. Les bagages sont autorisés à bord à partir du moment où sont indiqués de manière visible les nom et prénom du voyageur et qu'ils restent à la charge et sous la responsabilité de leurs propriétaires. Trenitalia France n'en assure aucune surveillance et ne sera tenu responsable d'aucune perte ou détérioration.

Sauf en cas de faute prouvée de Trenitalia France, les risques de pertes, d'avarie et de vols des bagages sont à la charge du voyageur.

12.6 La prise de vidéos et/ou de photographies autres que personnelles est interdite à bord des trains et dans les boutiques de Trenitalia France.

12.7 Si le voyageur ne se conforme pas aux termes du présent article, Trenitalia France peut être amenée, conformément aux dispositions législatives et réglementaires, à prendre toute mesure adaptée et raisonnablement nécessaire. A cet effet, Trenitalia France pourra notamment enjoindre le voyageur à descendre du train et/ou recourir à des mesures de contrainte pour ce faire.

En particulier, Trenitalia France se réserve le droit de refuser l'accès au train ou d'exclure du train, en cours de route et au premier arrêt commercial ou non suivant, le voyageur qui :

- présente un danger pour la sécurité et le bon fonctionnement de l'exploitation ou pour la sécurité des autres voyageurs, de lui-même ou de l'équipage ;
- incommode de manière intolérable les autres voyageurs ;
- ne dispose pas d'un titre de transport valable ;
- ne dispose pas d'une carte d'identité ou d'un passeport en cours de validité.

Dans tous ces cas, le voyageur n'a droit à aucun remboursement du prix du transport ni à aucune indemnisation.

12.8 Si le voyageur ne se conforme pas aux dispositions du présent article ou commet un délit ou un acte répréhensible à bord du train, Trenitalia France se réserve le droit d'intenter une action contre ce voyageur.

**Chapitre 6 - Bagages et animaux admis**Article 13 - Bagages

13.1 Le voyageur est autorisé à emporter avec lui à titre gratuit jusque 2 valises ou sacs de voyage mesurant respectivement moins de 160 cm (hauteur + longueur + largeur) poches, roues et poignées comprises ainsi qu'un bagage à main, pour autant que le voyageur puisse porter seul et facilement ces bagages.

Dans tous les cas, seuls les bagages voyageant avec leur propriétaire sont acceptés à bord. Les bagages dont les propriétaires ne peuvent être identifiés à bord pourraient être détruits.

Ainsi, tous les bagages déposés à bord doivent pouvoir être identifiés comme appartenant à un voyageur. L'étiquetage des bagages est obligatoire. Ils doivent comporter de manière visible les nom et prénom du voyageur.

Trenitalia France se réserve la possibilité de refuser l'embarquement des bagages et des passagers ne respectant pas ces règles, sans droit de remboursement.

Trenitalia France ne prend pas en dépôt les bagages et/ou articles refusés.

**13.2. Objets et matières exclues du transport**

Il est interdit d'emporter à bord des trains Trenitalia France les biens suivants :

- des denrées périssables susceptibles de se détériorer durant le voyage,
- des denrées dégageant une odeur gênante pour le confort des autres passagers,
- surfs, planches à voile ou skis,
- des produits dangereux (chimiques...), des armes, des explosifs ou des liquides inflammables,
- des produits illicites selon les lois en vigueur dans les territoires traversés (France et Italie).
- des vélos, ou trottinettes à l'exception des vélos ou trottinettes pliables, démontées et placées dans des housses de transport, conformément à l'article 13.3, mesurant moins de 160 cm (hauteur + longueur +

largeur), poches, roues et poignées comprises. Chaque housse est alors comptée comme une pièce de bagage et vient entamer la franchise bagage décrite ci-dessus. Les housses de dimension supérieure sont strictement interdites à bord.

Les passagers sont responsables de leurs effets personnels (bagages, vélo, trottinette, etc.) pendant toute la durée de votre voyage notamment en cas de dégradation d'un élément de la voiture (sol, siège, etc.).

En ce qui concerne les appareils électriques (vélos, trottinettes, ordinateur...) les passagers doivent respecter les règles suivantes :

- S'assurer que les engins électriques soient complètement éteints et individuellement protégés ;
- Informer l'agent de bord en cas de surchauffe d'une batterie (ordinateur, téléphone, vélos, trottinette, etc.).

Trenitalia France décline toute responsabilité en cas de perte ou de vols de vos bagages ou de tout éléments que le passager amène à bord.

Trenitalia France se réserve la possibilité de refuser l'embarquement des bagages et des passagers ne respectant pas ces règles, sans droit de remboursement

Le voyageur déclare avoir la pleine connaissance du contenu de chacun de ses bagages.

Trenitalia France se réserve la possibilité de contrôler le contenu des sacs, en présence du voyageur propriétaire et le cas échéant peut interdire le transport ou de continuer à transporter un bagage contenant des biens exclus du transport, sans qu'aucune indemnisation du voyageur ne soit admise.

Trenitalia France ne prend pas en dépôt les bagages et/ou articles refusés.

### 13.3. Précisions Vélos

Le voyageur est autorisé à amener à bord du train :

- un vélo pliant, qui doit être plié et placé dans l'espace prévu pour les bagages ;
- un vélo traditionnel (l'une des deux roues doit être retirée), qui doit être placé dans son intégralité à l'intérieur d'un sac dont les dimensions maximales sont de 80 x 110 x 45 cm et positionné à bord de manière à ne pas gêner les autres clients, le personnel de bord ou compromettre la sécurité.

### Article 14 - Animaux domestiques admis

**14.1** Le voyageur peut emporter avec lui un animal domestique.

Les animaux de petite taille (type chien ou chat de moins de 5 Kg) voyagent gratuitement et sans réservation dans le respect des conditions fixées au Titre 1<sup>er</sup>.

Les chiens de grande taille peuvent également être autorisés à bord dans le respect des conditions fixées au Titre 1<sup>er</sup> et sous réserve du paiement d'un titre de transport pour l'animal. Liste des prix disponible sur trenitalia.com.

**14.2** Le voyageur s'assure auprès des autres passagers que la présence de son animal ne gêne pas. Si l'un des passagers s'oppose à la présence de l'animal, le passager en charge de l'animal et ses bagages seront déplacés à une autre place. Dans ce cadre, le passager pourrait être déclassé dans une classe de confort inférieure à celle préalablement réservée sans que Trenitalia France puisse être tenue pour responsable et tenue à un quelconque dédommagement.

**14.3** Les conditions fixées ci-dessus ne s'appliquent pas aux chiens accompagnant les passagers aveugles ou mal voyants. Ceux-ci voyagent gratuitement et sans réservation.

**14.4** Les animaux dangereux, venimeux ou ne rentrant pas dans les catégories mentionnées ci-dessus ne sont pas admis à bord.

**14.5** Dans les parties communes les chiens doivent impérativement être tenus en laisse et muselés. Les animaux sont strictement interdits dans les espaces de restauration.

**14.6** Le non-respect de l'ensemble des conditions énumérées ci-dessus entraînera le refus de l'animal à bord du train ou son débarquement, sans qu'aucune indemnisation du voyageur ne soit admise.

### Article 15- Politique en cas d'objet trouvé

Pour tous objets perdus dans l'une des gares françaises desservies par les trains Trenitalia France ou pour tous objets perdus à bord des trains Trenitalia France à destination de la France ou sur le territoire français le passager devra effectuer une déclaration de perte en ligne ou auprès de l'un des bureaux SNCF d'objets trouvés en gare terminus.

## Chapitre 7 - Responsabilité de Trenitalia France

### Section 1 - Responsabilité en cas de dommages corporels aux personnes

#### Article 16 - Principes

En cas de mort ou de blessure de voyageurs au cours de l'exécution des prestations de transport, les responsabilités vis-à-vis des voyageurs sont les suivantes :

- Trenitalia France est responsable de l'exploitation du service de transport réalisée sur le réseau français ;
- Trenitalia est responsable vis-à-vis des voyageurs sur le réseau italien.

La responsabilité des transporteurs est régie par les dispositions du règlement européen 2007-1371 sur les droits et obligations de voyageurs ferroviaires.

**16.1** Les dommages-intérêts dus au voyageur ou à ses ayants droits à la suite d'un dommage corporel causé par un accident en relation avec l'exploitation ferroviaire survenu pendant que le voyageur séjourne à bord d'un train Trenitalia France – de sa montée à sa descente du train- sont calculés et alloués en application des dispositions des articles 27 et suivants de l'annexe 1 du règlement n° 1371/2007.

**16.2** Trenitalia France verse directement au voyageur ou à ses ayants-droits, dans les plus brefs délais et au plus tard 15 jours sous réserve des délais pris par les assurances après identification du voyageur ayant droit à une indemnisation, l'avance nécessaire à la couverture de ses besoins économiques immédiats, proportionnellement au préjudice subi. Cette avance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité. Elle est déduite des éventuelles sommes payées ultérieurement au titre de dommages-intérêts. Elle est remboursée à Trenitalia France dans le cas où le préjudice subi est né de la négligence ou la faute du voyageur ou encore si le destinataire de l'avance n'est pas la personne y ayant droit.

**16.3** Même en cas de contestation de sa responsabilité et pour autant que cela soit compatible avec la sauvegarde de ses intérêts, Trenitalia France fait ses meilleurs efforts pour assister le voyageur dans son action en responsabilité engagée contre un tiers.

**16.4** Trenitalia France et/ou ses partenaires sont déchargés de leur responsabilité :

- si l'accident a été causé par des circonstances extérieures à l'exploitation ferroviaire que Trenitalia France, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles elle ne pouvait pas obvier ;
- dans la mesure où l'accident est dû à une faute du voyageur ;
- si l'accident est dû au comportement d'un tiers que Trenitalia France, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences duquel elle ne pouvait pas obvier ; une autre entreprise utilisant la même infrastructure ferroviaire n'est pas considérée comme un tiers ; le droit de recours n'est pas affecté.

### Section 2 - Responsabilité en cas de dommages aux bagages et animaux transportés

### Article 17 - En cas de dommage matériel subi par le voyageur dans le train.

Trenitalia France est responsable du dommage résultant de la perte totale ou partielle ou de l'avarie des bagages ou des animaux que le voyageur emporte avec lui, et dont la surveillance incombe à ce dernier conformément au Contrat de transport, seulement si ce dommage résulte d'une faute de Trenitalia France. Dans le cas où le voyageur apporte cette preuve, Trenitalia France indemnise ce dernier en application des dispositions du règlement n°1371/2007.

Trenitalia France n'est en aucun cas responsable à l'égard du voyageur du dommage lié aux opérations de douanes ou autres autorités administratives compétentes.

### Section 3 - Responsabilité en cas d'inobservation des horaires

#### Article 18 - Remboursement en cas de retard ou d'annulation annoncés

En cas d'annulation ou de retard du train à l'arrivée que Trenitalia France peut, par expérience, raisonnablement estimer à plus de 60 minutes, le voyageur a immédiatement le choix entre :

- Renoncer au voyage

Dans ce cas, Trenitalia France propose le remboursement du prix du transport correspondant au voyage ou à la partie non effectuée du voyage et/ou la partie du voyage qui a déjà été effectuée, si le voyageur apporte les éléments de nature à démontrer que ce voyage ne présente plus aucun intérêt, ainsi que, s'il y a lieu, un voyage de retour jusqu'au point de départ initial dans les meilleurs délais.

La demande de remboursement et les conditions de ce remboursement éventuel s'effectuent dans les conditions prévues à la section 4.

- Poursuivre le voyage (ou un réacheminement) vers la destination finale dans des conditions de transport comparables dans les meilleurs délais.

Si le voyageur choisit l'abandon du voyage, il perd son droit de monter dans le train affecté du retard en cause ou dans tout autre moyen de substitution affrété par Trenitalia France. Dans le cas où le voyageur décidait de monter à bord après avoir expressément renoncé au voyage, il serait alors considéré en situation irrégulière puisque démuné d'un titre de transport valable.

#### Article 19 - Indemnisation en cas de retard du train

**19.1** Lorsque le retard ne donne pas lieu au remboursement pour renonciation au voyage, Trenitalia France indemnise le voyageur, conformément aux dispositions du Règlement voyageurs comme suit :

- à hauteur de 25% du prix du transport pour un retard d'une durée comprise entre 60 et 119 minutes ;
- à hauteur de 50% du prix du transport pour un retard de 120 minutes ou plus.

**19.2** A titre de geste commercial, en cas d'arrivée à destination avec un retard compris entre 30 et 59 minutes ou plus à bord du train Frecciarossa dont le transporteur est Trenitalia France, il est possible de demander une indemnisation pouvant aller jusqu'à 25% du prix du billet.

Concernant les retards compris entre 30 et 59 minutes, l'indemnisation sera réalisée uniquement sous forme de bon d'achat à valoir sur un prochain voyage.

**19.3** Si vous avez effectivement réalisé votre voyage, Trenitalia France vous propose une indemnisation sous forme de bon d'achat digital, virement bancaire ou via carte bancaire selon la durée du retard et le tarif du transport

Trenitalia France s'engage à permettre au client de déposer sa demande en ligne dès l'arrivée du train en gare, à répondre dans un délai d'un mois et à offrir une indemnité en bon d'achat utilisable au guichet et sur internet pour l'achat de billet de train Frecciarossa. Elle est payée en espèces à la demande du voyageur sauf en cas de retard compris entre 30 et 59 minutes.

La demande d'indemnisation peut être faite :



- En ligne sur [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com),
- Par courrier libre envoyé à l'adresse indiquée dans l'article 23 des présentes conditions générales.

L'indemnisation ne s'applique pas en cas d'absence de voyage.

Elle est effectuée au choix en bon d'achat digital ou en virement bancaire pour les retards de 1 heure et plus, si le client communique lors de sa demande, ses coordonnées bancaires comportant un BIC/IBAN valide. Elle n'est effectuée qu'en bon d'achat pour les retards de 30 à 59 minutes.

Les bons d'achat digitaux sont envoyés par mail aux clients qui ont fournis leur adresse email lors de la demande d'indemnisation. Ils sont utilisables en Bornes Libres Services, en boutique, sur internet.

L'indemnisation relative au prix du billet peut être payée sous la forme de bons utilisables pour l'achat d'un nouveau billet Trenitalia France dans un délai maximal de 12 mois suivant la date du voyage initial. Elle est payée par virement bancaire à la demande du voyageur.

En cas de retard d'une durée de plus de 60 minutes, Trenitalia France prend toutes les mesures possibles pour offrir assistance conformément aux principes fixés au chapitre 8.

#### 19.4 Seuil minimum d'indemnisation

Aucune indemnisation ne sera consentie pour un montant inférieur ou égal à 4 euros.

19.5 Lorsque le voyage est interrompu, en raison de la suppression ou du retard ou que la poursuite du voyage n'est pas raisonnablement exigible dans les circonstances données, Trenitalia France rembourse en outre, sur présentation des justificatifs afférents, les frais raisonnables occasionnés par l'avertissement des personnes attendant le voyageur et lorsque cela le nécessite :

- organise un hébergement adéquat
- rembourse, 20 Euros par personne et par repas.

19.6 Le voyageur reconnaît que l'indemnisation versée au titre du présent article est de nature à couvrir l'intégralité des préjudices causés par le retard du train.

#### Article 20 - Exonération de responsabilité en cas d'observation des horaires

Le voyageur n'a droit à aucune indemnisation au terme de la présente section 3 lorsqu'il a été informé du retard du train avant l'achat du billet ou si le retard reste inférieur à 60 minutes.

#### Article 21 - Politique de remboursement en cas de déclassement

21.1 Si pour des raisons techniques la classe de confort initialement réservée ne devait pas être disponible le jour du voyage, les passagers se verront proposer de voyager dans une classe de confort disponible.

Si le passager est déclassé dans une classe de confort inférieure, il peut :

- accepter de voyager dans cette classe de confort inférieure. Il pourra alors déposer une demande de remboursement d'un montant égal à la différence de prix entre la classe de transport réservée et la classe de transport voyagée dans la même classe tarifaire.
- Renoncer au voyage et obtenir le remboursement total du prix payé pour le billet

21.2 Le voyageur reconnaît que le remboursement effectué au titre du présent article est de nature à couvrir l'intégralité des préjudices causés par le déclassement.

En cas de déclassement à bord, le passager doit demander au personnel de bord de certifier sur son billet Trenitalia France qu'il a effectivement subi une baisse de confort.

#### Section 4 - Conditions et traitement des réclamations

#### Article 22 - Réclamation en cas de dommage corporel aux personnes

Les réclamations relatives aux dommages corporels doivent être adressées par écrit au transporteur qui exécutait la prestation de transport au moment de l'accident, soit Trenitalia France si l'accident est survenu en France et Trenitalia France et/ou Trenitalia si l'accident est survenu du côté Italien ou Trenitalia France, ce dans un délai de 12 mois à compter du moment où l'ayant droit a eu connaissance du dommage. Pour être admise, la réclamation devra contenir un signalement du personnel de bord et des certificats médicaux attestant des dommages.

#### Article 23 - Autres réclamations

23.1 Les autres réclamations nées de l'exécution du contrat de transport, notamment en cas de retard de train sont adressées à Trenitalia France ou Trenitalia. Pour être recevable, la demande d'indemnisation doit être déposée dans le délai de 12 mois à compter de la date de survenance du fait générateur.

Les réclamations peuvent être déposées auprès de la compagnie à laquelle le billet a été acheté, auprès de Trenitalia ou directement auprès de Trenitalia France.

L'indemnisation relative au prix du billet peut être payée sous la forme de bons utilisables pour l'achat d'un nouveau billet Trenitalia France dans un délai maximal de 12 mois suivant la date du voyage initial. Elle est payée par virement bancaire à la demande du voyageur.

Les réclamations qui ne sont pas déposées directement auprès de Trenitalia France sont en général ensuite transmises à Trenitalia France pour traitement c'est le cas en particulier pour les plaintes déposées auprès de Trenitalia.

Les réclamations peuvent être adressées directement à Trenitalia France en ligne, via le formulaire disponible sur [Trenitalia.com](http://Trenitalia.com), ou par courrier recommandé à l'adresse Trenitalia France – Service Clients, B.P. N° 10308, 75563 PARIS CEDEX 12, France.

Pour les réservations effectuées sur [Trenitalia.com](http://Trenitalia.com), la réclamation devra inclure le motif de la demande et le numéro de réservation PNR.

Si le passager est en possession d'un billet Trenitalia (à l'exclusion des séjours en formule tout compris) ou d'un billet réservé auprès de la Boutique Trenitalia France, la réclamation devra inclure les motifs de la demande, la copie du billet et les détails du compte sur lequel l'éventuelle indemnisation devra être versée comme suit:

Pour un compte PayPal : l'adresse email du destinataire.

Pour un compte bancaire européen : RIB ou code IBAN + code SWIFT + nom de la banque + nom et prénom du titulaire du compte.

Pour un compte bancaire hors européen : ABA/routing number (USA) + SWIFT + numéro de compte + nom et adresse de la banque + nom, prénom et adresse du titulaire du compte.

Dans tous les autres cas, dont les séjours en formule tout compris, les réclamants sont invités à suivre les indications du point de vente ayant émis le billet.

Si le billet détenu par le passager est un billet carton, l'original du billet devra **impérativement** être remis à Trenitalia France pour obtenir l'indemnisation.

Suivant la nature de la réclamation, Trenitalia France se réserve le droit de demander des pièces justificatives complémentaires.

Aucune réclamation ne sera traitée en Boutique Trenitalia France ou par téléphone.

Le dépôt d'une réclamation ne donne pas systématiquement lieu à une indemnisation.

23.2 Trenitalia France s'engage à répondre dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnisation en cas de retard sous réserve de la complétude et de l'exactitude des informations fournies par la personne déposant la réclamation.

Pour tout autre cas de dépôt de plainte, la demande d'indemnisation est traitée dans un délai inférieur à trois

mois à compter de la date de dépôt de sa réclamation sous réserve de la complétude et de l'exactitude des informations fournies par la personne déposant la réclamation ou de sa célérité dans la communication des informations manquantes.

23.3 L'indemnisation en cas de retard s'entend pour le prix du transport unitaire : en cas d'aller-retour, le montant de l'indemnisation est calculé sur le prix unitaire du trajet (aller ou retour) affecté par le retard.

Le montant de l'indemnité due par Trenitalia France est versé par re-crédit bancaire sur la carte ayant servi au paiement de la réservation pour les achats effectués sur [Trenitalia.com](http://Trenitalia.com). Dans les autres cas, le paiement est effectué en principe par virement bancaire ou sur compte PayPal, d'autres modes de paiement peuvent être proposés.

#### Chapitre 8 - Médiation, réclamation et organisme national chargé de l'application du « Règlement voyageurs » et action en justice

##### Article 24 – Médiation

Trenitalia France met à la disposition de ses clients ayant un différend non résolu à propos d'un voyage en train, un service gratuit de médiation.

La mise en œuvre de cette procédure est possible une fois épuisés les recours auprès de Trenitalia France.

La procédure de médiation est assurée par le **Médiateur Tourisme et Voyage « MTV »**, personnalité extérieure à l'entreprise ; cette entité réexaminant le dossier en toute indépendance.

La saisine du médiateur doit s'effectuer dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite du voyageur insatisfait auprès de Trenitalia France.

La saisine s'effectue en adressant un formulaire de contestation ainsi que l'ensemble des pièces utiles à l'adresse suivante

**MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17.**

Plus d'information sur la médiation sont disponibles sur le site <http://www.mtv.travel/>

##### Article 25 - Application du « Règlement voyageurs »

Comme dit précédemment, le contrat de transport est régi à date par les dispositions du « Règlement voyageurs » (règlement UE n°1371/2007).

Le voyageur peut déposer une réclamation auprès de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF) qui est compétente pour veiller au respect par Trenitalia France des dispositions de ce dit Règlement.

Plus d'information sur le site de la DGCCRF : <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/dgccrf>.

##### Article 26 - Entreprises contre lesquelles l'action en justice peut être engagée

L'action judiciaire fondée sur la responsabilité du transporteur en cas de dommage corporel du voyageur peut être exercée par écrit au transporteur qui exécutait la partie de la prestation de transport au cours de laquelle l'accident s'est produit, soit :

- contre Trenitalia France si l'accident s'est produit sur le réseau ferroviaire français,
- contre Trenitalia France et/ou Trenitalia si l'accident s'est produit sur le réseau ferroviaire italien.

L'action judiciaire en remboursement et en indemnisation pour cause de retard ou les autres actions judiciaires fondées sur le contrat de transport peut être exercée uniquement contre Trenitalia France.

##### Article 27 - Prescriptions des actions en responsabilité

Le délai de prescription des actions en responsabilité de Trenitalia France en cas de dommages corporels est de 3 ans et d'un an pour les autres actions nées du contrat de transport.

#### Article 28 - Droit applicable

Les actions judiciaires fondées sur le contrat de transport peuvent être exercées exclusivement devant les juridictions de l'Etat membre de l'UE sur le territoire

duquel le défendeur a son domicile ou son siège principal ou devant les juridictions du lieu d'exécution de l'obligation qui sert de base à la demande en justice (étant entendu, le lieu de l'Etat membre où est situé le départ ou l'arrivée du train).

Dans les limites du droit applicable, le droit français s'appliquera. Lorsque le droit national de plusieurs Etats est applicable, seul celui de l'Etat où l'ayant droit fait valoir ses droits s'appliquera.

Tant le site [www.Trenitalia.com](http://www.Trenitalia.com) que les modalités et conditions de son utilisation sont régis par le droit français, quel que soit le lieu d'utilisation. En cas de contestation éventuelle, et après l'échec de toute tentative de recherche d'une solution amiable, les tribunaux français seront seuls compétents pour connaître de ce litige. Tout litige relatif au contrat de transport est régi conformément aux dispositions indiquées ci-dessus.

## Annexe 1 - Principes tarifaires et conditions d'annulation et modification/ remboursement

Les prix sont disponibles sur le site [www.trenitalia.com/fr](http://www.trenitalia.com/fr) et dans tous les points de vente distribuant les services Trenitalia.

Certaines catégories particulières peuvent bénéficier d'autres tarifs dédiés.

### 1. Offres disponibles sur les trains Frecciarossa en France opérés par Trenitalia France

Tarif	Conditions	Conditions de modification et de remboursement pour annulation avant départ
Barème à bord	Tarif du billet établi à bord	Non modifiable. Non remboursable
Serenità	En vente jusqu'au départ du train (hors à bord du train). Les passagers âgés de 4 ans à 14 ans révolus bénéficient d'une réduction de 50% sur le tarif Serenità en vigueur au moment de la réservation	Billet échangeable en s'acquittant d'une éventuelle différence de prix jusqu'au départ du train, un nombre illimité de fois, une seule fois jusqu'à une heure après le départ. En cas d'annulation par le client, remboursement de la valeur du billet moins une retenue de 20% jusqu'à l'heure de départ prévu ; aucun remboursement après ce délai. <b>Aucun remboursement ne sera consenti si le montant du remboursement à devoir est inférieur à 8€</b>
PMR Compagno	Tarif réservé à un passager accompagnant un passager à mobilité réduite. Cette offre est valable dans la limite d'une personne accompagnant la personne à mobilité réduite dans le même train et même classe de confort.  Un document officiel attestant la mobilité réduite est exigé à bord pour permettre à l'accompagnant de justifier de la réduction.	Billet échangeable en s'acquittant d'une éventuelle différence de prix jusqu'au départ du train, un nombre illimité de fois, une seule fois jusqu'à une heure après le départ. En cas d'annulation par le client, remboursement de la valeur du billet moins une retenue de 20% jusqu'à l'heure de départ prévu ; aucun remboursement après ce délai
Speciale	Nombre de sièges offerts aux conditions de ce tarif limité. Réservé aux personnes "ayant droit", en possession d'un justificatif correspondant à un accord commercial ou à une offre promotionnelle en cours.	Non modifiable. Non remboursable
VIP	Nombre de sièges offerts aux conditions de ce tarif limité. Réservé aux personnes "ayant droit", en possession d'un justificatif correspondant à un accord commercial ou à une offre promotionnelle en cours.	Non modifiable. Non remboursable
Gruppo	Tarif réservé à des groupes d'au moins 10 passagers de 15 ans et plus. Toutes les 15 personnes, un billet offert. Nombre de sièges limité.  Les passagers âgés de 4 ans à 14 ans révolus bénéficient d'une réduction de 50% sur le tarif Gruppo en vigueur au moment de la réservation	Modification possible jusqu'à 1 heure après le départ. En cas d'annulation par le client, remboursement de la valeur du billet moins une retenue de 20% jusqu'à 5 jours avant le départ. Aucun remboursement après ce délai. Un acompte de 5€ par voyageur peut être déposé pour réserver le voyage. Le montant total restant doit être réglé 5 jours avant le départ. En cas d'annulation par le client, l'acompte est remboursé jusqu'à 30 jours avant le départ
Gruppo Scolastico	Tarif réservé à des groupes scolaires d'au moins 15 étudiants âgés de 20 ans maximum accompagnés d'un adulte. Tous les passagers doivent voyager dans la même classe de confort. Une liste des passagers imprimée sur papier à en-tête de l'établissement scolaire et indiquant le numéro d'homologation dans l'Etat d'appartenance devra être présentée à bord. Nombre de sièges limité.	Modification possible jusqu'à 1 heure après le départ. En cas d'annulation par le client, remboursement de la valeur du billet moins une retenue de 20% jusqu'à 5 jours avant le départ. Aucun remboursement après ce délai. Un acompte de 5€ par voyageur peut être déposé pour réserver le voyage. Le montant total restant doit être réglé 5 jours avant le départ. En cas d'annulation par le client, l'acompte est remboursé jusqu'à 30 jours avant le départ

Sala Meeting	La salle de réunion Sala Meeting est uniquement vendue sous forme de privatisation de la salle de 2 à 5 passagers. La réservation de la salle de réunion Sala Meeting constitue un titre de transport. La réservation de la Sala Meeting n'est disponible que sur les Origine-Destination en France.  Le prix de la Sala Meeting est fixe. C'est un prix par personne dégressif en fonction du nombre de personnes dans la réservation.	La Sala Meeting bénéficie des mêmes conditions de remboursement et d'échange que le tarif Serenità.  Aucun remboursement partiel sera consenti.
Chien de grande taille	Poids du chien supérieur à 5 kg.  Le prix est forfaitaire et d'un montant de 30€  Sauf pour les chiens accompagnant les passagers aveugles ou mal voyants t qui voyage gratuitement et sans billet.	Billet échangeable en s'acquittant d'une éventuelle différence de prix jusqu'au départ du train, un nombre illimité de fois, une seule fois jusqu'à une heure après le départ. En cas d'annulation par le client, remboursement de la valeur du billet moins une retenue de 20% jusqu'à l'heure de départ prévu ; aucun remboursement après ce délai. <b>Aucun remboursement ne sera consenti si le montant du remboursement à devoir est inférieur à 10€</b>

## Annexe 2 – Indemnités forfaitaires applicables aux contraventions non tarifaires à la police du transport

Les infractions sont notamment prévues par le code des transports et le code pénal et par le décret n°2016-541 du 3 mai 2016.

Liste non exhaustive

Qualification de l'infraction	Indemnité forfaitaire
Faire obstacle à la fermeture des portes d'accès aux véhicules immédiatement avant le départ ou les ouvrir après le signal de départ pendant la marche (R.2241-26 du code des transports)	150 €
Se servir sans motif légitime d'un signal d'alarme (.2242-4 du code des transports)	150 €
Souiller les véhicules : cracher, détériorer, instruments à sonorité excessive (R.2241-14 du code des transports)	80 €
S'introduire ou se maintenir dans le train en état d'ivresse manifeste (R.2241-15 du code des transports)	80 €
Fumer dans les véhicules (R.2241-17 du code des transports)	80 €
Absence d'étiquetage des bagages (art. 7 du décret)	30 €

## Annexe 3 – Régularisation à bord

Pour tout achat de billet à bord, sur présentation spontanée au personnel de bord	<b>Barème à bord (Prix Serenità maximum) + 10€ de pénalité</b>
Les passagers dépourvus de billet au moment du contrôle seront tenus de régulariser leur situation	<b>Barème à bord (Prix Serenità maximum) + 50€ de pénalité</b>
Les passagers dépourvus de billet au moment du contrôle et refusant de régulariser leur situation se verront dresser un procès-verbal.	<b>Barème à bord (Prix Serenità maximum) +50€ de pénalité +30€ de Frais de dossier</b>

### Dispositions spécifiques pour la vente à bord

Le voyageur qui n'est pas en mesure de justifier d'un titre de transport acheté avant le départ du train doit impérativement se présenter spontanément à l'agent de contrôle en lui signalant l'absence de titre de transport avant de monter dans le train ou dans les minutes qui suivent le départ du train de la gare de montée afin de régulariser sa situation.