

Conditions Générales de Vente et de Transport
Trenitalia France

A compter du 22 mars 2024

SOMMAIRE

Dispositions générales	1
Définitions.....	1
PARTIE 1 - Conditions Générales de Vente.....	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 transport	2
Article 3 – Voyage des mineurs	2
Article 4 - Paiement de la commande.....	2
Chapitre 2 - Perte, modification/échange ou remboursement avant le départ du train.....	3
Article 5 - Perte du titre de transport acheté via un circuit de vente autre que ceux de Trenitalia France	3
Article 6 - 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.....	3
Article 8 – Modification, échange ou remboursement du titre de transport	3
Article 9 – Modification de l'identité du voyageur	3
Chapitre 3 - Principes tarifaires et services fournis	3
Section 1 - Prestation de transport.....	3
Article 10 - Principes	3
Article 11 - Réductions.....	3
Section 2 - Prestations accessoires au transport..	4
Article 12 - Transport d'animaux domestiques ..	4
Article 13 - Bagages.....	4
Titre 2 – Conditions générales de vente des billets Trenitalia S.p.A vendus par Trenitalia France	4
Titre 3 - Dispositions relatives à l'accès et l'utilisation du site internet www.trenitalia.com et à la protection des données personnelles	4
PARTIE 2 - Conditions Générales de Transport.....	5
Chapitre 1 - Validité du titre de transport.....	5
Article 1 – Généralité	5
Article 2 – Billet Trenitalia France	5
Article 3 - Placement.....	5
Article 4 – Cessibilité du titre de transport.....	5
Chapitre 2 - Contrôle du titre de transport et gestion des situations irrégulières.....	5
Article 5 – Conditions d'accès aux trains.....	5
Article 6– Situations irrégulières	5
Article 7 – Constat et régularisation d'infractions	5
Chapitre 3 - Accessibilité et assistance aux personnes à mobilité réduite ou en situation d'handicap	6
Article 8 - Accessibilité.....	6
Article 9 - Assistance	6
Chapitre 4 - Principe général d'information et d'assistance	6
Article 10 - Information et assistance en cas de retard du train.....	6
Article 11 - Opérations de douane pour les trajets internationaux.....	6
Chapitre 5 - Obligations du voyageur.....	6
Article 12 - Avant le départ du train	6

Article 13 - Comportement du voyageur	6
Chapitre 6 - Bagages et animaux admis.....	7
Article 14 - Bagages	7
Article 15 - Animaux domestiques admis	7
Article 16- Politique en cas d'objet trouvé	7
Chapitre 7 - Responsabilité de Trenitalia France	8
Section 1 - Responsabilité en cas de dommages corporels aux personnes.....	8
Article 17 - Principes.....	8
Section 2 - Responsabilité en cas de dommages aux bagages et animaux transportés	8
Article 18 - En cas de dommage matériel subi par le voyageur dans le train	8
Section 3 - Responsabilité en cas d'inobservation des horaires	8
Article 19 - Remboursement en cas de retard ou d'annulation	8
Article 20 - Indemnisation en cas de retard du train	8
Article 21 - Exonération de responsabilité en cas d'inobservation des horaires	8
Article 22 - Politique de remboursement en cas de déclassement.....	9
Section 4 - Conditions et traitement des réclamations.....	9
Article 23 - Réclamation en cas de dommage corporel aux personnes.....	9
Article 24 - Autres réclamations	9
Chapitre 8 - Médiation, réclamation et organisme national chargé de l'application du « Règlement voyageurs » et action en justice.....	9
Article 25 – Médiation.....	9
Article 26 - Application du « Règlement voyageurs »	9
Article 27 - Entreprises contre lesquelles l'action en justice peut être engagée.....	9
Article 28 - Prescriptions des actions en responsabilité.....	9
Article 29 - Droit applicable	9
Annexe 1 - Principes tarifaires et conditions d'annulation et modification/ remboursement.....	10
Annexe 2 – Indemnités forfaitaires applicables aux contraventions non tarifaires à la police du transport11	
Annexe 3 – Infractions tarifaires.....	12

DISPOSITIONS GENERALES

Trenitalia France est une société par actions simplifiée à associé unique (SASU), au capital social de 1 500 000 €, inscrite au registre du 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 italiana*. 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 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 jusqu'à l'arrivée à destination.

Les présentes conditions générales sont applicables :

- pour la vente de services de transport opérés par Trenitalia France, et pour la vente par Trenitalia France,

au nom et pour le compte de Trenitalia S.p.A., de services de transport opérés par cette dernière ;

- pour le transport de services opérés par Trenitalia France.

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 des CGV s'appliquent.

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 Vente 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/it/informazioni/condizioni_generali/condizioni_generali.html

Les conditions générales sont disponibles sur le site internet 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 opérés par 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.

En présence d'un client professionnel ayant souscrit à l'Offre Trenitalia Pro, les conditions générales applicables à l'Offre Trenitalia Pro prévalent sur les présentes conditions générales.

Ces conditions sont valables à compter du 22 mars 2024.

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 quelle 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 leurs annexes ;
- le règlement (UE) 2021/782 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte) 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 opérée par l'entreprise ferroviaire à l'origine de cet incident.

Cas du billet direct :

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

Trenitalia France peut proposer à la vente, sur ses différents supports de vente directe, des titres de transport pour des voyages organisés en correspondance avec un train du transporteur Trenitalia S.p.A, et ce dans le cadre d'une transaction commerciale unique, les temps de correspondance entre chaque partie du voyage devant être raisonnables. Il s'agit alors d'un titre de transport unique. Dans ce cas, les règles relatives aux billets uniques s'appliquent pour les transporteurs concernés, notamment en cas de rupture de correspondance, d'assistance et de retard.

Différents segments d'un voyage peuvent être représentés sur un billet Trenitalia France, un PNR ou un code de référence unique. 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 ne faisant alors pas partie de ce contrat de transport unique, il sera indiqué sur le billet ou tout autre document transmis au voyageur que lesdits billets représenteront des contrats de transport séparés.

Les règles relatives aux billets directs ne s'appliquent pas si le voyageur compose lui-même ses propres trajets en correspondance sans passer par les itinéraires proposés par le transporteur.

- **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, Sala Meeting), ainsi que la référence du billet (PNR).

Il existe différents types de titres de transport. Le titre de transport peut être matérialisé sous forme papier ou dématérialisé. Tous les billets disposent d'un 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'une quittance dans le cas de régularisation à bord (dans le cas d'une régularisation avec pénalité ou avec une indemnité forfaitaire, sous réserves des places disponibles, et à l'exclusion des cas où un procès-verbal est dressé. Voir Annexe).

Lorsque la commande a été effectuée via le site internet 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) (Voir définition ci-dessous),
- les numéros de voiture(s) et de place(s) attribuée(s), indispensables pour monter à bord des trains Trenitalia France,
- 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 afin de bénéficier de services complémentaires ou de retrouver sa réservation. La création du Compte Client est facultative, une personne pouvant utiliser le site internet et acheter un titre de transport sans pour autant créer un compte.

PARTIE 1 - CONDITIONS GENERALES DE VENTE

TITRE 1 – CONDITIONS GENERALES 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, Billetterie, 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 et en agences.

Dans ce cas :

- les conditions et modalités pour des achats de prestations de transport Trenitalia France réalisés via les canaux de vente Trenitalia S.p.A sont régies par les conditions générales de vente Trenitalia S.p.A disponibles sur ses propres moyens de publication ;
- celles des autres entreprises de transport ou autres partenaires sont régies par leurs propres conditions générales de vente, 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'achat de prestations de transport Trenitalia France réalisé directement via les canaux de vente Trenitalia France sont régies par les présentes conditions générales de vente.

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 (Partie 2).

Article 2 - Vente des titres de transport

2.1 En ce qui concerne les canaux de vente directe Trenitalia France, les titres de transport Trenitalia France peuvent être achetés sur le site internet

www.trenitalia.com, l'App, dans les Billetteries Trenitalia France, et sur nos bornes libre-service.

2.2 Sauf dispositions particulières, les titres de transport 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 (dates, horaires, destination) 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.

2.3 Le mail de confirmation de commande ainsi que le titre de transport font office de justificatifs d'achat.

Article 3 – Voyage des mineurs

3.1. Sur les trajets domestiques (Origine-Destination en France), les mineurs de moins de 12 ans ne sont pas autorisés à voyager seuls (non accompagnés d'un adulte majeur capable) à bord des trains Trenitalia France.

Sur les trajets internationaux, (Origine-Destination entre la France et l'Italie), les mineurs de moins de 15 ans ne sont pas autorisés à voyager seuls (non accompagnés d'un adulte majeur capable) à bord des trains Trenitalia France.

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

Les mineurs, ne pouvant voyager seuls selon les conditions évoquées ci-dessus doivent impérativement voyager accompagnés d'un adulte capable.

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

3.4 Les conditions de voyage des mineurs sont à décorréler de l'application d'une éventuelle tarification/réduction enfant. Les passagers doivent vérifier les conditions applicables pour chacun de ces sujets.

Article 4 - Paiement de la commande

4.1 Modes de paiement

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. Les modes de paiement acceptés par les bornes libre-service sont indiqués sur chaque appareil.

Le paiement d'un titre de transport peut également être effectué via une *Carta Regalo* (voir modalités et conditions d'utilisation sur <https://www.trenitalia.com/trenitalia-france/paris-lyon-milan/conditions-generales-d-utilisation-de-la-carte-cadeau.html>) ou un bon d'achat. Voir conditions d'utilisation spécifiques sur chaque bon et en Annexes.

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 www.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.

4.2 Bon de réduction

Lors de la commande, l'acheteur peut également être invité à saisir la référence d'un bon de réduction. Voir conditions d'utilisation spécifiques sur chaque bon et en Annexes.

4.3 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, modification/échange ou remboursement avant le départ du train

Article 5 - 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 - 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 clients Trenitalia France ou auprès de ses 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

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 – Modification, échange ou remboursement du titre de transport

Modification : les changements sur le billet peuvent concerner l'horaire, la date du train, mais aussi l'Origine/Destination et la classe de confort.

Echange : les changements sur le billet ne peuvent concerner que l'horaire et/ou la date du train.

8.1 Les titres de transport Trenitalia France peuvent être modifiés et/ou échangés selon les conditions applicables à l'offre et au tarif choisi. Voir Annexes Tarifaires.

8.2 Les titres de transport sont remboursables en cas d'annulation avant le départ pour convenance du voyageur, selon les conditions applicables à l'offre et 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 modification, échange et/ou 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 www.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

www.trenitalia.com, le remboursement sera effectué sur le moyen de paiement utilisé lors de l'achat. Les délais de remboursement varient selon l'établissement bancaire du client. ;

- si la demande est effectuée à travers les autres formulaires disponibles sur le site www.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 Billetterie Trenitalia France, la demande de remboursement doit être adressée en Billetterie ou via le formulaire de contact disponible sur le site www.trenitalia.com. Le remboursement sera effectué selon le mode de paiement utilisé et canal de la demande, sans préjudice du respect de l'article 20 des Conditions Générales de Transport ci-dessous.

Un billet payé en espèces en Billetterie sera remboursé en espèces si le client se présente en Billetterie et par virement bancaire si le client fait une demande via le formulaire de contact. Pour un achat de plus de 200 euros en espèces, ou en cas d'un manque de liquidités en Billetterie, le remboursement se fera par virement bancaire.

Un billet acheté sur le site internet www.trenitalia.com avec un bon d'achat sera remboursé par bon d'achat.

Dans le cas où plusieurs modes de paiement seraient utilisés, le remboursement sera réalisé selon ces différents modes de paiement.

Les demandes de modification, échange ou remboursement pour des billets achetés dans des circuits de distribution autres que les circuits de vente directe Trenitalia France doivent être adressées 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

Dans le cas d'une demande d'annulation, aucun remboursement ne sera consenti si, après application de la retenue, le montant du remboursement à devoir est inférieur ou égal à 8€.

Article 9 – Modification de l'identité du voyageur

Indépendamment du caractère modifiable/échangeable du titre de transport, l'identité du/des voyageurs indiquée 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 10 - Principes

Les tarifs associés et les services fournis à chaque type d'offre de transport et niveau de confort sont disponibles sur www.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 sous la Partie 2 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 bord 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.

10.1. 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 que l'enfant voyage effectivement avec l'adulte l'accompagnant.

Article 11 - 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.

11.1 Réduction enfant

Les enfants peuvent bénéficier de conditions tarifaires spécifiques selon certaines conditions. Voir Annexe.

L'âge de l'enfant en vue de l'application des conditions particulières de réduction s'apprécie à la date d'achat du billet. Un document justificatif de l'âge de l'enfant et de la date d'achat pourra être demandé à bord, et le billet soumis à une régularisation en cas d'absence de justificatif.

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 2).

11.2 Réduction groupe

Les groupes peuvent bénéficier de conditions tarifaires spécifiques selon certaines conditions. Voir Annexe.

Ces conditions tarifaires ne sont pas disponibles en ligne. Les groupes peuvent également bénéficier d'une option d'achat lors de leur réservation. Elle est disponible exclusivement dans l'une des Billetteries Trenitalia France ou Trenitalia, uffici gruppi et agences conventionnées avec Trenitalia (partout dans le monde).

Au cas où les conditions pour bénéficier des conditions tarifaires spécifiques ne sont pas remplies dans le cadre de l'achat, les voyageurs se placent en situation d'irrégularité et devront régulariser leur situation (Voir Partie 2).

L'organisateur du voyage est le référent unique pour toutes demandes de modification, annulation et indemnisation. Il se coordonne avec les participants au voyage pour le recouvrement des sommes à payer et pour les répartitions des remboursements ou indemnisations les cas échéants. Trenitalia France ne répondra pas individuellement à chaque passager mais traitera le PNR lié à la réservation Groupe.

11.3 Réduction pour l'accompagnant d'une personne à mobilité réduite ou PSH titulaire d'une carte d'invalidité

L'accompagnant d'une personne à mobilité réduite ou PSH peut bénéficier de conditions tarifaires spécifiques selon certaines conditions. Voir Annexe.

Cela concerne l'accompagnant qui voyage avec une personne à mobilité réduite ou PSH, titulaire d'un document officiel attestant de son invalidité.

Les conditions tarifaires spécifiques ne sont valables que pour un seul accompagnant, lequel doit accompagner la personne en situation d'invalidité sur le même trajet et dans la même classe de confort.

Un justificatif officiel attestant de l'invalidité 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 2).

11.4 Autres réductions et tarifs réduits

Trenitalia France se réserve la possibilité de créer de nouveaux tarifs réduits et réductions 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 et réductions seront ajoutés à l'annexe tarifaire au moment de leur création.

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

Section 2 - Prestations accessoires au transport

Article 12 - 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'il n'importune 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 dès 5 kg sont strictement interdits dans les espaces dédiés à la restauration et dans les espaces Silenzio, Executive et Sala Meeting. Ils sont admis uniquement dans les espaces Allegro Standard ou Business.

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

12.1 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, devant respecter les tailles autorisées pour les bagages (80 x 50 x 31).

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 à l'article 13.

12.2 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 (Voir Annexe) au moment de l'achat du titre de transport (en Billetterie ou en ligne).

Dans le cas d'une infraction tarifaire à bord, les conditions appliquées seront les mêmes que celles appliquées pour un Tarif Serenità (Voir Annexe).

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 2).

12.3 Dispositions générales

L'achat du billet peut se faire sur internet, sur les Bornes Libre-Service ou en Billetterie.

En l'absence de billet, le responsable de l'animal devra régulariser la situation à bord (par carte bancaire ou en espèces), auprès de l'équipage (voir Trenitalia.com pour les tarifs).

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

Les animaux 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.

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. Trenitalia France remboursera au client, sur demande, la différence de tarif liée à ce déclassement.

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 13 - Bagages

Chaque passager peut emporter 2 bagages maximum et 1 bagage à main, pour autant que le voyageur puisse :

- porter seul et facilement ses bagages,
- les positionner seul et facilement dans les emplacements prévus à cet effet ou sur les racks à bagages en hauteur.

La taille maximale autorisée pour chacun des 2 bagages est de 80 cm (hauteur) X 50 cm (largeur) X 31 cm (profondeur), poches, roues et poignées comprises.

Par exception, les skis/snowboard/surfs et poussettes peuvent faire l'objet d'un des deux bagages autorisés sous réserve de respecter les conditions suivantes :

- 1 paire de skis ou 1 snowboard ou 1 surf ou 1 poussette maximum par passager,
- Dans une housse fermée,
- Taille maximale autorisée : 2 m de long.

La paire de skis, le snowboard/surf ou la poussette est compté comme une pièce de bagage et vient entamer la franchise bagage décrite ci-dessus.

Le bagage à main peut être placé sous le siège du passager et doit avoir une dimension maximale de **30x30x35cm**.

Une seule exception (skis, snowboard, surf, poussette, vélo et trottinette) est autorisée par passager. Voir précisions sur les vélos et trottinettes à l'article 14.3 de la Partie 2.

Tout passager se présentant à l'embarquement avec un nombre de bagages supérieur à la franchise susvisée ou un bagage hors dimension pourra se voir refuser l'accès au train.

Dans le cas où la totalité des bagages pourrait néanmoins être acceptée à bord dans des conditions de sécurité valides, une pénalité commerciale sera appliquée par bagage (Voir Annexe).

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.

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

TITRE 2 – CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES BILLETS TRENITALIA S.P.A VENDUS PAR TRENITALIA FRANCE

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

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 www.trenitalia.com.

En revanche, les principes tarifaires, les conditions de modifications, d'échanges et de remboursement des titres de transport ainsi que l'ensemble des règles applicables au transport sont fixés par Trenitalia S.p.A. Ces règles sont notamment disponibles sur le site internet 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 ET A LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

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.

L'utilisation du site trenitalia.com par des mineurs s'effectue sous la surveillance et responsabilité d'un adulte capable et majeur.

Pour en savoir plus sur le traitement de vos données personnelles, nous vous invitons à consulter notre politique disponible sur notre site : <https://www.trenitalia.com/trenitalia-france/information-and-contacts/politique-de-confidentialite.html#>

De plus, lorsque vous communiquez vos données téléphoniques, vous disposez du droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Pour plus de renseignements, vous pouvez consulter le site www.bloctel.gouv.fr.

Pour en savoir plus sur l'utilisation que nous faisons des cookies, nous vous invitons à consulter notre politique en matière de cookies disponible sur notre site : <https://www.trenitalia.com/content/tcom/trenitalia-france/cookie-policy.html>

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

Trenitalia France ne peut être tenue 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 tenue pour responsable lorsqu'un accord est conclu sur un des sites tiers.

Trenitalia France ne garantit pas que le site 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 ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable, de tout dommage direct ou indirect résultant de l'utilisation du site www.trenitalia.com et notamment :

- de la défaillance de tout matériel de réception ou des ligne 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.

PARTIE 2 - CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT

Les présentes Conditions Générales de Transport sont prises en application des dispositions du règlement (UE) 2021/782 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 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, de modification, d'échange et de remboursement du titre de transport sont précisées dans la Partie 1 « 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 exigés pour toute montée à bord du train Trenitalia France.

Pour les titres de transport 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 enjoinde 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 ou permis de conduire,
- d'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 passager(s) sont autorisées jusqu'au départ du train sur www.trenitalia.com ou en Billetterie.

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

Article 5 – 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, à savoir son billet imprimé (ou PNR avec justificatif nécessaire) 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.

Article 6 – 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 laquelle 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 ;
- Qui voyage avec un titre de transport nominatif sans qu'il soit en mesure de justifier de son identité.

Article 7 – Constat et régularisation d'infractions

Certaines situations constituent des infractions (tarifaires ou comportementales) pouvant donner lieu à une réponse pénale (amende forfaitaire, amende contraventionnelle ou peine pour délit et crime). Dans certains cas, une procédure amiable (transaction) peut être mise en place pour éteindre l'action pénale, sous la forme d'une transaction commerciale réalisée par le versement d'une indemnité forfaitaire qui s'ajoute à l'insuffisance de perception éventuelle.

Si le contrevenant accepte de payer sur place, la transaction est dite « immédiate » et le paiement donne lieu à une quittance. Si le contrevenant refuse ou ne peut pas payer, la transaction est dite « différée » et donne lieu à la remise d'un procès-verbal.

7.1 Régularisation du voyageur en situation irrégulière

7.1.1 Régularisation transactionnelle

Au moment du contrôle, le voyageur en situation irrégulière (telle que définie à l'article 6), qui ne s'est pas présenté spontanément à l'agent de bord dans les conditions de l'article 7.1.2, a la possibilité de régulariser sa situation par le versement immédiat, à titre de transaction, (1) d'une indemnité forfaitaire qui s'ajoute à (2) l'insuffisance de perception éventuelle.

(1) Le montant de l'indemnité forfaitaire est indiqué en annexe

(2) La perception éventuelle s'entend du prix du barème à bord (Voir définition en Annexe) ou 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).

L'indemnité forfaitaire et l'insuffisance de perception sont perçues par voyageur.

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

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 l'agent 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.

7.1.2 Régularisation commerciale

Le voyageur qui se présente spontanément à l'agent de bord 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 à bord et d'une pénalité (Voir Annexe).

Les régularisations commerciales ne sont pas applicables en présence d'un dispositif effectif d'accueil embarquement.

7.2 Contravention non tarifaire

Dans le cadre de leurs missions, les agents assermentés et agréés pourront également constater par procès-verbal des infractions non tarifaires. Certaines relèvent au même régime que les infractions tarifaires et peuvent donc faire l'objet d'une transaction (indemnité forfaitaire). Le montant des indemnités forfaitaires applicables aux contraventions à la police du transport ferroviaire est repris à l'annexe 3.

Les autres infractions relèvent du régime des amendes contraventionnelles ou des peines pour délit et crime.

7.3 Modalités de règlement de l'indemnité forfaitaire et moyens de contestation

Dans le cas d'un procès-verbal pour une infraction relevant du régime des infractions tarifaires, le voyageur peut encore transiger avec Trenitalia France. Il dispose du délai prévu par la loi pour régler le montant de la transaction qui comprend :

- l'insuffisance de perception éventuelle (en cas d'infraction tarifaire),
- 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 www.trenitalia.com ou en écrivant à l'adresse Trenitalia France- service contestation d'infraction BP n°10308, 75563 Paris cedex 12.

Les modalités de paiements sont indiquées sur le site www.trenitalia.com.

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 ou de la SUGE.

Si le contrevenant refuse ou se trouve dans l'impossibilité de justifier de son identité, le personnel en charge du contrôle assermenté et agréé 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 à 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.

7.4 Infractions commises lors d'un trajet international

Les règles pénales applicables dépendent du territoire sur lequel l'infraction a été commise et relevée.

Dans le cas où l'infraction aurait eu lieu sur un territoire autre que français, le régime pénal sera celui du pays concerné.

Le paiement des sommes dues et l'éventuelle contestation devront être effectués auprès des services compétents.

Pour toute infraction commise sur le territoire italien, les conditions sont précisées sur le site de Trenitalia S.p.A. Vous pouvez également écrire aux adresses mentionnées sur le procès-verbal ou à l'adresse suivante : <https://www.trenitalia.com/it/informazioni/reclami.html>

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

Article 8 - Accessibilité

8.1 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, 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, dans la mesure du possible Trenitalia France mettra en œuvre les moyens à sa disposition pour prendre en charge la demande mais le passager pourra s'exposer au refus d'accès au train.

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

Article 9 - Assistance

La personne à mobilité réduite ou PSH 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 accompagnant.

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 auprès de la plateforme *Assist'enGare* :

- Par Internet via le formulaire de réservation : <https://www.garesetconnexions.sncf/fr/assistances-psh-pmr> ;
- Par téléphone tous les jours de 8h à 20h, au 32 12 et au +33 (0)9 72 72 00 92 depuis l'étranger (service gratuit + prix appel) ;
- Ou via un centre-relais spécifique pour personnes sourdes et malentendantes.

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

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

Article 10 - Information et assistance en cas de retard du train

10.1 Dans la mesure du possible, Trenitalia France tient les voyageurs informés immédiatement après avoir eu elle-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.

10.2 Lorsque le retard à l'arrivée prévue du train ou au départ est estimé à 60 minutes ou plus, ou lorsque le service est annulé, Trenitalia France prend toutes les mesures raisonnablement exigibles et proportionnées pour améliorer la situation des voyageurs. Ces mesures comprennent la distribution de boissons et de repas au regard des contraintes raisonnables de mise en œuvre 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 et en situation de handicap.

Article 11 - 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 12 - Avant le départ du train

12.1 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.

12.2 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 cette réduction, et d'en démontrer la régularité. A défaut, et en l'absence de 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.

12.3 Le voyageur veille à respecter les conditions de transport telles 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 saurait 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.

12.4 Le voyageur veille à arriver à la gare de départ dans un délai suffisant. Dans les gares Terminus et intermédiaires, Trenitalia France ne garantit plus l'accès au train à moins de deux (2) minutes du départ. En cas de refus d'accès dans ce cas, le voyageur n'aura aucun droit à remboursement ou indemnisation.

12.5 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 tenue 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 est refusée à un voyageur, le titre de transport concerné ne sera pas remboursé par Trenitalia France, et ce ni en totalité, ni en partie.

Article 13 - Comportement du voyageur

13.1 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.

13.2 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 faire 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 constitués d'infractions à la police du transport ferroviaire sanctionnées par des contraventions qui peuvent être constatées par les agents assermentés et agréés de Trenitalia France.

Conformément aux dispositions du Code de procédure pénale, l'action publique peut être éteinte, pour certaines infractions, par une transaction entre Trenitalia France et le contrevenant dont le montant est fixé en Annexe.

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

13.4 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.

13.5 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 sous 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 leur propriétaire. Trenitalia France n'en assure aucune surveillance et ne sera tenue 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.

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

13.7 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 solliciter et 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'un document d'identité en cours de validité (comme une carte d'identité ou un passeport)

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

13.8 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 14 - Bagages

14.1 Le voyageur est autorisé à emporter avec lui à titre gratuit 2 bagages maximum et 1 bagage à main, pour autant que le voyageur puisse :

- porter seul et facilement ses bagages,
- les positionner seul et facilement dans les emplacements prévus à cet effet ou sur les racks à bagages en hauteur.

La taille maximale autorisée pour chacun des 2 bagages est de 80 cm (hauteur) X 50 cm (largeur) X 31 cm (profondeur), poches, roues et poignées comprises.

Par exception, les skis/snowboard/surfs ou poussettes peuvent faire l'objet d'un des 2 bagages autorisés sous réserve de respecter les conditions suivantes :

- 1 paire de skis ou 1 snowboard ou 1 surf ou 1 poussette maximum par passager,

- Dans une housse fermée,
- Taille maximale autorisée : 2 m de long.

La paire de skis, le snowboard/surf ou la poussette est compté comme une pièce de bagage et vient entamer la franchise bagage décrite ci-dessus.

Le bagage à main peut être placé sous le siège du passager et doit avoir une dimension maximale de **30x30x35cm**.

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.

Une seule exception (skis, snowboard, surf, poussette, vélo et trottinette) est autorisée par passager.

Tout passager se présentant à l'embarquement avec un nombre de bagages supérieur à la franchise susvisée ou un bagage hors dimension pourra se voir refuser l'accès au train.

Dans le cas où la totalité des bagages pourrait néanmoins être acceptée à bord dans des conditions de sécurité valides, une pénalité commerciale sera appliquée par bagage (Voir Annexe).

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 décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol des bagages ou de tout élément que le passager amène à bord.

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

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

14.2. Objets et matières exclus 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,
- les objets hors normes,
- les planches à voile,
- 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 transportées dans les conditions énoncées à l'article 14.3. Les passagers sont responsables de leurs effets personnels (bagages, vélo, trottinette, etc.) pendant toute la durée de leur 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 rangés dans les bagages soient complètement éteints et individuellement protégés ;
- Informer l'agent de bord en cas de surchauffe d'une batterie (ordinateur, téléphone, vélos, trottinettes, etc.).

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

Trenitalia France se réserve la possibilité de procéder à un contrôle visuel 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.

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

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

14.3. Précisions Vélos/Trottinettes

Par exception, le voyageur est autorisé à amener à bord du train :

- un vélo pliant, une trottinette pliable ou une poussette pliable, qui doit être pliée, rangée dans sa housse fermée dont les dimensions maximales sont de 80 x 110 x 45 cm 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'une housse fermée 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.

Chaque housse est 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.

Article 15 - Animaux domestiques admis

15.1 Le voyageur peut emporter avec lui un animal domestique.

Les animaux domestiques de petite taille de moins de 5 Kg (type chien ou chat) voyagent gratuitement et sans réservation dans le respect des conditions fixées dans la Partie 1.

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

15.2 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.

15.3 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.

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

15.5 Les chiens doivent impérativement être tenus en laisse et muselés.

Les animaux dès 5kg sont strictement interdits dans les espaces dédiés à la restauration et dans les espaces Silenzio, Executive et Sala Meeting. Ils sont admis uniquement dans les espaces Allegro Standard ou Business.

15.6 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 16- Politique en cas d'objet trouvé

Pour tout objet perdu dans l'une des gares françaises desservies par les trains Trenitalia France ou pour tout objet perdu à bord des trains Trenitalia France à destination de la France ou circulant 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 17 - Principes

La responsabilité des transporteurs est régie par les dispositions du règlement (UE) 2021/782 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

17.1 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 séjournait 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 26 et suivants de l'annexe 1 du règlement (UE) 2021/782.

17.2 Trenitalia France verse directement au voyageur ou à ses ayant-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.

17.3 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.

17.4 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 18 - 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 (UE) 2021/782.

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 19 - Remboursement en cas de retard ou d'annulation

Lorsqu'on peut raisonnablement s'attendre, soit au départ, soit en cas de correspondance manquée ou d'annulation, à ce qu'un train arrive avec un retard de 60 minutes ou plus à la destination finale, 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, sans coûts supplémentaires pour le voyageur, dans les meilleurs délais ou à une date ultérieure, à sa convenance.

Lorsque les possibilités de réacheminement disponibles ne sont pas communiquées au voyageur dans un délai de 100 minutes à compter de l'heure de départ prévue du service retardé ou annulé ou de la correspondance manquée, le voyageur a le droit de conclure un contrat pour son réacheminement avec d'autres prestataires de services de transport public par chemin de fer, autocar ou autobus. Trenitalia France rembourse au voyageur les coûts nécessaires, appropriés et raisonnables qu'il a supportés.

Si le voyageur choisit de renoncer au 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.

Les différents remboursements sont effectués dans un délai de trente jours suivant la réception de la demande, et sous réserve que le dossier soit complet.

Le remboursement peut prendre la forme de bons d'achat.

Article 20 - Indemnisation en cas de retard du train

Trenitalia France s'engage à permettre au client de déposer sa demande en ligne dès 24h après l'arrivée du train en gare et à répondre dans un délai d'un mois.

La demande d'indemnisation peut être faite :

- En ligne sur www.trenitalia.com,
- Par courrier libre envoyé à l'adresse indiquée dans l'article 24 des présentes conditions générales,
- En Billeteries Trenitalia.

L'indemnisation en cas de retard s'entend pour le prix du transport unitaire ou billet direct, par trajet et par passager : 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.

20.1 Lorsque le retard ne donne pas lieu au remboursement pour renonciation au voyage, Trenitalia France indemnise le voyageur, conformément aux dispositions du Règlement voyageurs (UE) 2021/782 comme suit :

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

L'indemnité due peut-être versée sous forme d'un bon d'achat digital par re-crédit bancaire sur la carte ayant servi au paiement de la réservation pour les achats effectués sur le canaux digitaux (Trenitalia.com, App

mobile et BLS), ou par virement bancaire dans les autres cas, si le client communique lors de sa demande ses coordonnées bancaires comportant un BIC/IBAN valide. D'autres modes de paiement peuvent être proposés.

20.2 A titre de geste commercial, en cas d'arrivée à destination avec un retard compris entre 30 et 59 minutes, Trenitalia France indemnise le voyageur à hauteur de 25% du prix du billet, uniquement sous forme de bon d'achat digital à valoir sur un prochain voyage.

20.3 Conditions d'utilisation d'un bon d'achat digital

Les bons d'achat digitaux sont envoyés par mail aux clients qui ont fourni leur adresse email lors de la demande d'indemnisation. Ils sont utilisables en Billeterie et sur internet (trenitalia.com et l'App) pour l'achat de billets de train Frecciarossa.

Ils sont valables 12 mois à compter de la date du voyage initial.

20.4 Seuil minimum d'indemnisation

Aucune indemnisation ne sera consentie si son montant est inférieur ou égal à 4 euros.

20.5 Lorsque le voyage est interrompu, en raison de la suppression ou du retard du train et que la poursuite du voyage n'est pas raisonnablement possible dans les circonstances données, Trenitalia France peut en outre rembourser, sur présentation des justificatifs afférents, les frais raisonnables occasionnés pour l'avertissement des personnes attendant le voyageur et lorsque cela est matériellement possible :

- un hébergement adéquat, dans la limite de 120 euros par chambre,
- 20 Euros par personne et par repas.

Le transporteur n'est pas tenu de verser une indemnisation, lorsque la suppression, le retard ou le manquement d'une correspondance a été causé directement par, ou était intrinsèquement lié à l'une des causes suivantes :

- des circonstances exceptionnelles extérieures à l'exploitation ferroviaire, telles que des conditions météorologiques extrêmes, une catastrophe naturelle majeure ou une crise de santé publique majeure, que l'entreprise ferroviaire, bien qu'elle ait fait preuve de la diligence requise dans les circonstances de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles elle ne pouvait pas obvier ;
- une faute du voyageur; ou
- le comportement d'un tiers que l'entreprise ferroviaire, bien qu'elle ait fait preuve de la diligence requise dans les circonstances de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences duquel elle ne pouvait pas obvier, comme la présence de personnes sur la voie ferrée, le vol de câbles, les urgences à bord du train, les activités de maintien de l'ordre, le sabotage ou le terrorisme.

Les grèves du personnel de l'entreprise ferroviaire, les actes ou omissions d'autres entreprises exploitant la même infrastructure ferroviaire et les actes ou omissions des gestionnaires de l'infrastructure et des gares ne sont pas couverts par cette dérogation.

20.6 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 21 - Exonération de responsabilité en cas d'inobservation 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 30 minutes.

Article 22 - Politique de remboursement en cas de déclasserement

22.1 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 catégorie tarifaire.
- Renoncer au voyage et obtenir le remboursement total du prix payé pour le billet.

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

En cas de déclasserement à bord, le remboursement ne peut pas être émis par bon. 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 réclamationsArticle 23 - 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, et 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 24 - Autres réclamations

24.1 Les autres réclamations nées de l'exécution du contrat de transport 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 où le billet a été acheté, auprès de Trenitalia ou directement auprès de Trenitalia France.

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

Pour un compte bancaire non 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 Billetterie Trenitalia France ou par téléphone.

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

24.2 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 la 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.

Chapitre 8 - Médiation, réclamation et organisme national chargé de l'application du « Règlement voyageurs » et action en justiceArticle 25 – 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'informations sur la médiation sont disponibles sur le site <http://www.mtv.travel/>.

Pour les contrats de vente et de service en ligne, le client peut également saisir sa demande sur la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges. Les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

Article 26 - Application du « Règlement voyageurs »

Comme dit précédemment, le contrat de transport est régi à date par les dispositions du « Règlement voyageurs » (règlement (UE) 2021/782).

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, en France, pour veiller au respect par Trenitalia France des dispositions de ce dit Règlement.

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

Article 27 - 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 S.p.A. 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 peuvent être exercées uniquement contre Trenitalia France.

Article 28 - 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 29 - 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 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 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 opérés par Trenitalia France en France sur trajets internationaux

Tarif	Conditions	Conditions de modification et de remboursement pour annulation avant départ
Barème à bord	Tarif pour la régularisation d'un billet à bord (Voir Annexe)	Non modifiable. Non remboursable
Serenità	<p>En vente jusqu'au départ du train (l'achat de billet n'est pas possible à bord du train). Le plein tarif s'applique aux passagers dès 15 ans.</p> <p>Les passagers âgés de 4 ans à 14 ans révolus (jusqu'à la veille de leur quinzième anniversaire) au moment de l'achat du billet bénéficient d'une réduction de 50% sur le tarif Serenità en vigueur au moment de la réservation selon la classe de confort choisie.</p> <p>Les enfants de moins de 4 ans au moment de l'achat du billet (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 les accompagnant dans la limite d'un enfant de moins de 4 ans par adulte accompagnant. Au-delà d'un enfant de moins de 4 ans par adulte accompagnant, un billet devra être acheté pour chaque enfant selon les conditions applicables aux passagers de 4 ans à 14 ans révolus.</p>	<p>Billet modifiable en s'acquittant d'une éventuelle différence de prix jusqu'à l'heure de départ programmée du train, un nombre illimité de fois. En cas de modification, la nouvelle réservation doit concerner un voyage à effectuer dans un délai maximum de 6 mois à compter de la date du premier changement. 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.</p> <p>Aucun remboursement ne sera consenti si, après application de la retenue, le montant du remboursement à devoir est inférieur ou égal à 8€.</p>
PMR Accompagnatore	<p>Le billet PMR Accompagnatore prévoit l'application du prix Serenità minimum selon le train et la classe de confort.</p> <p>Tarif réservé à un passager accompagnant un passager à mobilité réduite ou PSH. Cette offre est valable dans la limite d'une personne accompagnant la personne à mobilité réduite ou PSH dans le même train et même classe de confort.</p> <p>Un document officiel attestant de l'invalidité et du besoin d'accompagnement est exigé à bord pour permettre à l'accompagnant de justifier de la réduction.</p>	<p>Billet modifiable en s'acquittant d'une éventuelle différence de prix jusqu'à l'heure de départ programmée du train, un nombre illimité de fois. En cas de modification, la nouvelle réservation doit concerner un voyage à effectuer dans un délai maximum de 6 mois à compter de la date du premier changement. 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.</p> <p>Aucun remboursement ne sera consenti si, après application de la retenue, le montant du remboursement à devoir est inférieur ou égal à 8€.</p>
Speciale	Nombre de sièges offerts aux conditions de ce tarif limité. Réserve 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. Réserve 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	<p>Tarif réservé à des groupes d'au moins 10 passagers. Nombre de sièges limité</p> <p>Les passagers âgés de 4 ans à 14 ans révolus (jusqu'à la veille de leur quinzième anniversaire) au moment de l'achat du billet bénéficient d'une réduction de 50% sur le tarif Gruppo en vigueur au moment de la réservation.</p> <p>Au-delà d'un enfant de moins de 4 ans par adulte accompagnant, un billet devra être acheté pour chaque enfant selon les conditions applicables aux passages de 4 ans à 14 ans révolus.</p>	<p>Billet modifiable en s'acquittant d'une éventuelle différence de prix jusqu'à 5 jours ouvrés avant le départ programmé du train, un nombre illimité de fois (dans la limite des places disponibles). En cas de modification, la nouvelle réservation doit concerner un voyage à effectuer dans un délai maximum de 6 mois à compter de la date du premier changement. En cas d'annulation par le client, remboursement de la valeur du billet moins une retenue de 20% jusqu'à 5 jours ouvrés avant le départ. Aucun remboursement après ce délai. L'annulation n'est pas possible si en conséquence, le nombre de passagers devient inférieur à 10.</p> <p>Un montant de 5€ par voyageur peut être déposé pour réserver le voyage et les sièges (« Option d'achat »), le tarif étant susceptible d'évoluer. Le montant total restant doit être réglé 5 jours ouvrés avant le départ. En cas d'annulation par le client, le montant de l'« Option d'achat » est remboursé jusqu'à 30 jours avant le départ.</p> <p>Aucun remboursement ne sera consenti si, après application de la retenue, le montant du remboursement à devoir est inférieur ou égal à 8€.</p>
Sala Meeting	<p>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.</p> <p>Le prix de la Sala Meeting est fixe. C'est un prix par personne dégressif en fonction du nombre de personnes dans la réservation.</p>	<p>La Sala Meeting bénéficie des mêmes conditions de remboursement et modification que le tarif Serenità.</p> <p>Aucun remboursement partiel ne sera consenti.</p>
Chien de grande taille	<p>Poids du chien supérieur à 5 kg.</p> <p>Le prix est forfaitaire et d'un montant de 30€.</p> <p>Sauf pour les chiens accompagnant les passagers aveugles ou malvoyants, PMR et PSH qui voyagent gratuitement et sans billet.</p> <p>Réserve uniquement avec l'offre Allegro.</p>	<p>Billet modifiable en s'acquittant d'une éventuelle différence de prix jusqu'à l'heure de départ programmée du train, un nombre illimité de fois. En cas de modification, la nouvelle réservation doit concerner un voyage à effectuer dans un délai maximum de 6 mois à compter de la date du premier changement. 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.</p> <p>Aucun remboursement ne sera consenti si, après application de la retenue, le montant du remboursement à devoir est inférieur ou égal à 8€.</p>

2. Conditions spécifiques applicables aux billets achetés avec bon d'achat, Carta Regalo et bon de réduction

Les conditions des billets restent celles applicables aux tarifs et réductions décrits ci-dessus. Certaines spécificités s'ajoutent à ces conditions.

2.1 Le bon d'achat et la Carta Regalo

Il s'agit de moyens de paiement. C'est une somme applicable en déduction sur un montant total à payer.

Exemple :

- ⇒ Mon billet coûte 50 euros. J'ai un bon d'achat de 20 euros.
- ⇒ Mon billet reste à 50 euros, mais en utilisant mon bon d'achat, je n'ai plus qu'à payer 30 euros.

En cas d'échange du billet, la valeur du bon d'achat/Carta Regalo est conservée et s'applique sur le nouveau montant final à payer.

En cas d'annulation du billet, le remboursement est effectué après application des 20% de retenue, sur le montant effectivement payé.

Si un paiement a été effectué par Carta Regalo, le remboursement est fait sur cette carte.

2.2 Le bon de réduction

Il s'agit d'un pourcentage ou d'une valeur qui réduit le tarif à payer.

Exemples :

- ⇒ Mon billet coûte 50 euros. J'ai un bon de réduction de 20% qui s'applique directement sur le tarif en lui-même.
- ⇒ Mon billet coûte désormais 40 euros.

OU

- ⇒ Mon billet coûte 50 euros. J'ai un bon de réduction de 20€ qui s'applique directement sur le tarif en lui-même.
- ⇒ Mon billet coûte désormais 30 euros.

Un bon de réduction n'est valable qu'une seule fois, que le code soit unique ou générique.

En cas d'échange du billet, la valeur du bon de réduction est perdue et ne s'applique pas sur le nouveau tarif. Le passager devra alors payer l'éventuelle différence de prix entre le tarif réduit initial (tarif avec bon de réduction) et le nouveau tarif applicable (tarif en vigueur et sans réduction).

En cas d'annulation du billet, le remboursement est effectué après application des 20% de retenue, sur le montant effectivement payé après application de la réduction.

3. Pénalité bagage

En cas de franchise bagages dépassée ou d'un bagage hors dimension, et dans le cas où ils seraient néanmoins acceptés à bord, une pénalité commerciale de 40€ par bagage sera appliquée.

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 français.

Liste non exhaustive

Qualification de l'infraction	Classe de contravention	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)	4 ^{ème}	150 €
Se servir sans motif légitime d'un signal d'alarme (R.2241-13)	4 ^{ème}	150 €
Souiller les véhicules : cracher, détériorer, instruments à sonorité excessive (R.2241-14 du code des transports)	4 ^{ème}	50 €
S'introduire ou se maintenir dans le train en état d'ivresse manifeste (R.2241-15 du code des transports)	4 ^{ème}	150 €
Abandon ou dépôt sans surveillance d'objet dans un véhicule ou espace affecté au transport public ferroviaire ou guidé	4 ^{ème}	150 €
Modification ou obstacle au fonctionnement normal d'un équipement installé dans un espace ou véhicule affecté au transport public ferroviaire ou guidé	4 ^{ème}	150€
Entrée dans un véhicule de transport public ferroviaire ou guidé de voyageurs avec un objet dangereux ou incommode	4 ^{ème}	50 €
Entrée dans un véhicule de transport public ferroviaire ou guidé de voyageurs avec une arme à feu chargée non démontée et non enfermée (port licite)	4 ^{ème}	150 €
Montée ou descente irrégulière - véhicule de transport public ferroviaire ou guidé de voyageurs	4 ^{ème}	150 €
Passage irrégulier d'une voiture de transport public ferroviaire ou guidé de voyageurs à une autre	4 ^{ème}	150 €
Violation de l'interdiction de se pencher hors d'un véhicule de transport public ferroviaire ou guidé de voyageurs	4 ^{ème}	150 €
Station sur le marchepied d'un véhicule de transport public ferroviaire ou guidé de voyageurs en marche	4 ^{ème}	150 €
Mendicité sur le domaine public ferroviaire ou à bord d'un train	4 ^{ème}	50 €
Refus d'obtempérer aux injonctions d'un agent habilité à constater les infractions à la police du transport ferroviaire ou guidé	4 ^{ème}	150 €
Trouble de la tranquillité des voyageurs par bruit ou tapage dans un véhicule ou espace affecté au transport public ferroviaire ou guidé	4 ^{ème}	50 €
Non-respect des conditions pour le transport des animaux (R.2241-10 du code des transports)	4 ^{ème}	50 €
Maintien dans un véhicule de transport public ferroviaire ou guidé de voyageurs au-delà du terminus de la ligne	4 ^{ème}	150 €
Violation de l'interdiction d'uriner dans un véhicule ou espace affecté au transport public ferroviaire ou guidé de voyageurs hors des espaces destinés à cet effet	4 ^{ème}	150 €
Circulation non autorisée sur un engin dans un véhicule ou espace affecté au transport public ferroviaire ou guidé	4 ^{ème}	50 €
Occuper un emplacement non destiné aux voyageurs, notamment en installant ou déposant ses bagages ou tout autre objet, ou entraver la circulation dans les couloirs ou l'accès des compartiments (R.2241-23 du code des transports)	4 ^{ème}	135 €

Fumer dans les véhicules (R.2241-17 du code des transports)	3 ^{ème}	68 €
Absence d'étiquetage des bagages (R.2241-20 du code des transports)	3 ^{ème}	50 €
Violation de l'interdiction de vapoter dans un moyen de transport collectif fermé	2 ^{ème}	30€

Annexe 3 – Infractions tarifaires**Dispositions spécifiques pour les infractions tarifaires**

Le voyageur qui n'est pas en mesure de justifier d'un titre de transport valable acheté avant le départ du train doit impérativement se présenter spontanément à l'agent de contrôle en lui signalant l'absence ou la non-validité du 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.

Le voyage sans titre de transport valable est sanctionné conformément aux dispositions de l'article R.2241-8 du code des transports.

Les montants ci-dessous s'appliquent aux différents tarifs et réductions présentés dans l'Annexe 1.

On entend par « Barème à bord » le prix Serentà maximum

Les passagers en situation irrégulière se présentant spontanément au personnel de bord avant les opérations de contrôle	Barème à bord + 10€ de pénalité
Les passagers en situation irrégulière au moment du contrôle seront tenus de régulariser leur situation	Barème à bord + 50€ au titre de l'indemnité forfaitaire
Les passagers en situation irrégulière au moment du contrôle et refusant de régulariser leur situation se verront dresser un procès-verbal.	Barème à bord +50€ au titre de l'indemnité forfaitaire +30€ de Frais de dossier

La même logique et le même processus sont appliqués en cas d'irrégularité pour un chien de grande taille. Sur la base du tarif applicable à ce type de billet (Voir Annexe 1), seront ajoutés les montants liés à la pénalité, à l'indemnité forfaitaire et aux frais de dossier, selon la situation rencontrée.

22 mars 2024