

FORMULAIRE DE DEMANDE DE REMBOURSEMENT ET D'INDEMNISATION

en vertu du règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁾

Les voyageurs peuvent utiliser ce formulaire pour demander un remboursement, une indemnisation ou les deux aux entreprises ferroviaires.

Les voyageurs ont le droit d'utiliser ce formulaire. Veuillez noter que l'utilisation de ce formulaire n'est pas obligatoire. Certaines entreprises ferroviaires peuvent proposer leur propre formulaire en ligne ou un système similaire sur leur site internet ou via une application mobile pour traiter les demandes de remboursement ou d'indemnisation. Des délais de présentation des demandes peuvent être fixés par le droit national.

Veuillez noter que certaines entreprises ferroviaires peuvent offrir des conditions de remboursement et d'indemnisation plus favorables que celles prévues par le règlement (UE) 2021/782. Il est donc recommandé de vérifier les conditions générales de l'entreprise ferroviaire concernée.

Remplissez clairement les parties pertinentes du formulaire en LETTRES CAPITALES.

1. Motif(s) de votre demande

Veuillez indiquer par une croix [X] chaque incident qui s'applique à votre demande

Retard

Annulation

Correspondance manquée en raison d'un retard ou d'une annulation

2. Précédente demande de remboursement/d'indemnisation pour retard/annulation/correspondance manquée pour le même voyage en train

Certaines entreprises ferroviaires peuvent proposer leur propre formulaire en ligne ou un système similaire sur leur site internet ou via une application mobile pour traiter les demandes de remboursement ou d'indemnisation

Avez-vous déjà demandé le remboursement et/ou une indemnisation en raison d'une annulation, d'un retard ou d'une correspondance manquée au cours du même voyage en train par ce canal ou ces canaux? Dans l'affirmative, veuillez fournir les informations ci-dessous.

2.1. Date de la précédente demande de remboursement/indemnisation pour un même voyage en train (jour/mois/année):

⁽¹⁾ Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (JO L 172 du 17.5.2021, p. 1). Ce formulaire constitue la version accessible mise à disposition par la Commission conformément à l'article 2 du règlement d'exécution (UE) 2024/949 de la Commission du 27 mars 2024 établissant un formulaire commun pour les demandes de remboursement et d'indemnisation des voyageurs ferroviaires en cas de retards, de correspondances manquées et d'annulations de services ferroviaires conformément au règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil (JO L, 2024/949, 2.4.2024).

2.2. Demande adressée à (veuillez indiquer le nom de l'entreprise ferroviaire — si plusieurs entreprises ferroviaires étaient impliquées, veuillez les mentionner toutes ici):

2.3. Moyen utilisé pour soumettre la demande précédente (par exemple, formulaire en ligne ou application mobile – veuillez indiquer la référence de cette demande, le cas échéant):

3. Détails de votre voyage

3.1. Nom de l'entreprise ferroviaire.

3.2. Voyage prévu

3.2.1. Date de départ (jour/mois/année):

3.2.2. Gare de départ:

3.2.3. Gare de destination:

3.2.4. Heure de départ prévue (heure/minutes):

3.2.5. Heure d'arrivée à destination prévue (heure/minutes):

3.2.6. N° du train/catégorie de train:

3.2.7. Numéro(s) du(des) billet(s)/Référence de réservation:

3.2.8. Prix du(des) billet(s):

3.3. Voyage effectif

3.3.1. Date d'arrivée effective (jour/mois/année):

3.3.2. Heure de départ effective (heure/minutes):

3.3.3. Heure d'arrivée à destination effective (heure/minutes):

3.3.4. N° du train/catégorie de train:

3.3.5. Correspondance manquée à (gare):

4. Nature de votre demande à l'entreprise ferroviaire

Veillez marquer d'une croix [X] l'objet de votre(vos) demande(s).

Remboursement par l'entreprise ferroviaire du ou des billets ⁽¹⁾, ⁽²⁾ en raison de l'annulation ou du retard d'un train ou d'une correspondance manquée, ce qui occasionnerait un retard attendu à l'arrivée à la destination finale de 60 minutes ou plus.

Indemnisation par l'entreprise ferroviaire ⁽²⁾
(veuillez sélectionner l'une des options suivantes):

- Pour un retard à l'arrivée à la destination finale de 60 à 119 minutes. ⁽³⁾
- Pour un retard à l'arrivée à la destination finale de 120 minutes ou plus.
- Pour des retards ou des annulations récurrents subis par un voyageur titulaire d'une carte de transport ou d'un abonnement. ⁽⁴⁾

Remboursement par l'entreprise ferroviaire des coûts résultant de l'utilisation d'autres prestataires de services de transport ou d'autres frais (factures d'autres entreprises ferroviaires, autobus, autocar, taxi, hôtel ou autre hébergement, repas, rafraîchissements). ⁽⁵⁾

Veillez noter que vous ne pouvez pas demander une indemnisation et un remboursement aux entreprises ferroviaires si vous avez manqué une ou plusieurs correspondances lorsque toutes les conditions suivantes s'appliquent:

1. *Vous avez acheté un ou plusieurs billets dans le cadre d'une transaction commerciale unique pour un voyage comprenant une ou plusieurs correspondances;*
2. *Il est mentionné sur les billets ou sur un autre document (électronique) que les billets constituent des contrats de transport distincts;*
3. *Vous en avez été informé(e) avant l'achat.*

-
- ⁽¹⁾ Le remboursement est effectué dans les 30 jours suivant la réception de la demande. Vous n'avez pas droit au remboursement du ou des billets lorsque l'entreprise ferroviaire a proposé votre réacheminement ou la poursuite de votre voyage vers votre destination finale et pris les dispositions nécessaires à cette fin, et que vous avez accepté cette offre.
- ⁽²⁾ L'indemnisation relative au prix du billet est payée dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnisation. Veillez noter que les entreprises ferroviaires peuvent fixer un seuil minimal au-dessous duquel aucune indemnisation n'est versée. Ce seuil ne dépasse pas 4 EUR par billet. Veillez noter, en outre, que pour un même voyage, vous pouvez demander à l'entreprise ferroviaire une indemnisation ou le remboursement du ou des billets, mais pas les deux.
- ⁽³⁾ Veillez noter que certaines entreprises ferroviaires peuvent accorder une indemnisation pour un retard inférieur au seuil de 60 minutes.
- ⁽⁴⁾ Veillez noter que les critères permettant de déterminer le retard et de calculer la compensation sont indiqués dans les modalités d'indemnisation de l'entreprise ferroviaire conformément à l'article 19, paragraphe 2, du règlement (UE) 2021/782.
- ⁽⁵⁾ Seuls les coûts appropriés en vertu de l'article 18, paragraphe 3, et de l'article 20, paragraphe 2, du règlement (UE) 2021/782 sont pris en considération. Veillez noter que les entreprises ferroviaires devraient proposer des repas et des rafraîchissements en quantité raisonnable compte tenu du temps d'attente, s'ils sont disponibles à bord du service de transport ou dans le terminal, ou s'ils peuvent raisonnablement être livrés compte tenu de critères tels que la distance à laquelle se trouve le fournisseur, le temps nécessaire pour effectuer la livraison et le coût. Le remboursement des coûts résultant de l'utilisation d'autres prestataires de services de transport est effectué dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la demande. La présentation de pièces justificatives pertinentes est fortement recommandée.

De plus amples informations sur vos droits en tant que voyageur et sur les moyens de les faire valoir sont disponibles à l'adresse suivante:

- Le site internet «Your Europe»:
https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/index_fr.htm
- L'application «Vos droits en tant que voyageur» en scannant le code QR.
- Europe Direct par téléphone 00 800 6 7 8 9 10 11



5. Données personnelles

5.1. Nom

5.1.1. Prénom:

5.1.2. Nom de famille:

5.2. Adresse

5.2.1. Rue:

5.2.2. N°:

5.2.3. Pays:

5.2.4. Code postal:

5.2.5. Ville:

5.3. Coordonnées

5.3.1. Adresse électronique (*le cas échéant, veuillez mentionner l'adresse utilisée au moment de la réservation*):

5.3.2. Numéro de téléphone:

5.4. Mode de paiement privilégié pour le remboursement/l'indemnisation:
(*veuillez ne marquer qu'une seule case*).

Espèces

Bons et/ou autres services (s'ils sont proposés)

5.5. Modalités de paiement:

(*en cas de préférence pour le remboursement/l'indemnisation en argent*).

5.5.1. IBAN (numéro de compte):

5.5.2. SWIFT/BIC (numéro de routage):

5.5.3. Autres moyens de paiement utilisés par le voyageur pour acheter le billet (par exemple PayPal, Apple pay, etc):

5.5.4. Nom du titulaire du compte (*prénom, nom*):

6. Informations complémentaires relatives à votre billet/voyage

Si vous le souhaitez, vous pouvez ajouter ici des informations supplémentaires relatives à votre billet/voyage, y compris tout coût supplémentaire occasionné auprès d'autres prestataires de services de transport ou d'autres coûts (factures d'autres entreprises ferroviaires, autobus, autocar, taxi, hôtel ou autre hébergement, repas, rafraîchissements). La présentation de pièces justificatives pertinentes est fortement recommandée. Maximum 2 500 caractères.

VEUILLEZ JOINDRE LES PIÈCES JUSTIFICATIVES

(par exemple, le ou les billets ou la ou les réservations, y compris la documentation relative aux coûts supplémentaires occasionnés; confirmation du retard/de l'annulation, le cas échéant)

Le règlement général sur la protection des données [règlement (UE) 2016/679] s'applique au traitement des données à caractère personnel au moyen du présent formulaire. Le destinataire du présent formulaire fournit des informations complémentaires sur le traitement de vos données à caractère personnel. **J'ai pris note que le destinataire du présent formulaire commun de remboursement et d'indemnisation peut partager mes données à caractère personnel avec d'autres parties concernées si cela est nécessaire au traitement de ma demande**

Veillez indiquer par une croix [X]

OUI

NON

Je déclare par la présente que toutes les informations fournies dans le présent formulaire sont sincères et exactes à tous égards et pour tous les voyageurs.

Date de la demande (jour/mois/année):

Lieu de la demande:

Nom du passager ou de la personne qui le représente: