

## Compensation en cas de retard

Avez-vous subi un retard de train de 60 minutes ou plus lors de votre voyage Eurail ou Interrail? Si tel est le cas, vous pourriez prétendre à une compensation financière pour les désagréments causés.

Dans cette section, vous pourrez en apprendre davantage sur notre politique à ce sujet, ainsi que sur la manière de demander une compensation.

Cher passager, les transporteurs ferroviaires font de leur mieux pour être toujours à l'heure, mais malheureusement, certains trains connaissent malgré tout des retards. Nous regrettons les désagréments qui vous sont causés par les retards ou annulations de trains subis durant votre voyage avec l'un de nos Pass. Nous nous excusons pour ceux-ci et nous souhaitons vous offrir une compensation.

### 1. Que couvre la politique de compensation des retards de Eurail Group G.I.E ?

L'objectif de la politique de compensation des retards de Eurail Group G.I.E. est de vous dédommager dans le cas de désagréments causés par des perturbations au cours de votre voyage.

La politique de compensation des retards s'applique aux retards survenus lors d'un voyage avec une compagnie ferroviaire participant aux produits Eurail ou Interrail Pass. La politique de compensation s'applique à tous types de Pass ferroviaire gérés par Eurail Group G.I.E, à l'exception des Complimentary Passes.

Le droit à compensation ne s'applique pas si l'annulation d'un train, le retard d'un train, ou bien la perte de correspondance est imputable à:

- des circonstances qui dépassent le cadre des opérations ferroviaires, que la compagnie ferroviaire n'aurait pas pu éviter malgré le fait qu'elle ait pris toutes les précautions qui s'imposent à la situation et, à ses conséquences, qu'elle n'aurait pas pu éviter,
- si le passager est en faute,
- au comportement d'un tiers, que la société de transport n'aurait pas pu éviter, malgré le fait qu'elle ait pris toutes les précautions qui s'imposent à la situation et, à ses conséquences, qu'elle n'aurait pas pu éviter,
- la limitations des services de transport à la suite de grèves dont les passagers ont été dûment informés.
- Les compensations pour suppléments (par exemple: les réservations) et remboursements des dépenses occasionnées par un retard prolongé (par exemple: moyens de transport, hébergement, etc.) relèvent des conditions générales de transport propre à chaque transporteur. Si elles sont reçues, ces demandes seront transmises à l'agent de réservation ou au prestataire de transport concerné pour traitement ultérieur.

Les compensations pour des retards survenus lors du voyage avec des partenaires ou certaines des entreprises non-ferroviaires participant au portefeuille ne sont pas couvertes non plus par cette politique. Cependant, vous pouvez peut-être prétendre à une compensation en fonction des conditions générales de ces transporteurs. Par conséquent, nous vous encourageons à vérifier les modalités avec le fournisseur du service concerné.

## **2. Quand ai-je droit à une compensation de retard ?**

Un retard correspond à la différence entre l'heure à laquelle vous étiez censé arriver, conformément à l'horaire publié, et l'heure à laquelle vous êtes réellement arrivé.

Si vous avez subi un retard d'au moins 60 minutes au cours de votre voyage, vous avez droit à une compensation.

Veillez noter que vous devez adresser votre demande de compensation dans les trois mois suivant la fin du dernier jour de validité de votre Pass.

## **3. A quel montant de compensation ai-je droit ?**

Le montant de la compensation dépend de la durée du (ou des) retard(s), du prix et de la validité de votre Pass.

Veillez noter que le niveau minimal de compensation est de 4,00 €. Aucun dédommagement inférieur à 4,00 € ne sera payé par Eurail Group G.I.E. Les compensations sont versées sous forme d'argent - en euros, par virement bancaire.

## **4. Comment soumettre une demande de compensation ?**

Ganz einfach! Sie füllen ein Online-Formular aus, fügen die Kopie Ihres Passes, des "Travel Diary" und ggf. noch weitere Unterlagen hinzu und dann senden Sie uns Ihren Antrag zu.

Wir melden uns bei Ihnen schnellstmöglich, in der Regel innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt Ihres Antrags.

## **5. Informations complémentaires**

Notre politique de compensation des retards est basé sur le Règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs

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

#### **6. Assistance supplémentaire**

Si vous rencontrez des problèmes lors de vos voyages avec un Eurail Pass ou un Interrail Pass et que vous souhaitez en informer le groupe Eurail Group G.I.E., vous pouvez contacter notre service clientèle: [customerservice@eurailgroup.org](mailto:customerservice@eurailgroup.org).