Conditions générales European Sleeper

Les conditions générales de European Sleeper Exploitatie B.V. (European Sleeper) sont (i) applicables à chaque contrat de transport conclu entre European Sleeper et les passagers et (ii) divisées en trois parties:

- Partie 1 : Conditions générales pour le transport ferroviaire de voyageurs (GCC-CIV/PRR)
- Partie 2 : Conditions particulières de transport Train de nuit European Sleeper
- Partie 3 : Conditions générales de la boutique en ligne European Sleeper
- Partie 4 : Conditions générales pour les surclassements via Plusgrade – European Sleeper

En complément à cela, European Sleeper fait remarquer que depuis le 3 décembre 2009, le Règlement européen sur les droits et les obligations des voyageurs ferroviaires s'applique dans toute l'Europe.

Partie 1 : Conditions générales pour le transport ferroviaire de voyageurs (GCC-CIV/PRR)

Préambule

Les Conditions générales de transport pour le transport ferroviaire des voyageurs (GCC-CIV/PRR) ont pour but de garantir l'application de conditions contractuelles uniformes dans le transport national et international ferroviaire des voyageurs, pour autant que cela soit approprié et possible.

Le contenu des GCC-CIV/PRR ainsi que la liste des entreprises qui les appliquent peuvent être consultés sur le site Internet du CIT www.cit-rail.org, ainsi que, en règle générale, dans les points de vente de ces entreprises offrant un conseil à la clientèle.

1 Participation

1.1 Toute entreprise de transport membre du CIT est partie aux GCC-CIV/PRR pour autant qu'elle n'ait pas fait de dénonciation ni formulé de réserve à son encontre.

1.2 Une entreprise de transport non membre du CIT peut adhérer aux GCC-CIV/PRR à tout moment moyennant une déclaration écrite adressée au Secrétariat général du CIT. L'adhésion prend effet le premier jour du deuxième mois suivant sa notification aux autres entreprises participantes.

1.3 Un retrait des GCC-CIV/PRR est possible pour le 1er janvier de l'année suivante, en observant un délai de préavis de six mois. Des réserves contre l'application de certains chapitres des GCC-CIV/PRR peuvent être formulées pour le 1er janvier de l'année suivante, en observant un délai de préavis de six mois. Les dénonciations et réserves doivent être adressées par écrit au Secrétariat général du CIT.

1.4 Les dénonciations et réserves peuvent être retirées à tout moment moyennant une déclaration écrite adressée au Secrétariat général du CIT. Les GCC-CIV/PRR ou le chapitre concerné prend dès lors effet pour l'entreprise concernée le premier jour du deuxième mois après la notification du retrait aux autres entreprises participantes.

2 Conditions générales et particulières de transport

2.1 Les GCC-CIV/PRR établissent des règles générales applicables dans les relations contractuelles entre le voyageur et le transporteur. Les règles qui dérogent aux GCC-CIV/PRR (point 2.2 ci-dessous) ou qui ne sont valables que pour des liaisons, des catégories de trains ou des offres spécifiques font l'objet

de conditions particulières de transport.

2.2 Les conditions particulières de transport peuvent déroger aux GCC-CIV/PRR. Lorsqu'elles dérogent aux GCC-CIV/PRR, elles mentionnent expressément le paragraphe et le point des GCC-CIV/PRR auxquels elles dérogent. Seules des dérogations en faveur du voyageur sont admises pour les points 10.1, 10.2, 10.3.1, 10.3.4, 10.4, 10.5, 11, 12, 13, 14 et 15 des GCC-CIV/PRR, à moins que le

Règlement sur les droits des voyageurs (PRR) ne soit pas applicable [dans les Etats non membres de l'Union européenne (UE) ou sur certains services de transport dans l'UE exemptés du PRR].

2.3 Les GCC-CIV/PRR ainsi que les conditions particulières de transport deviennent, par la conclusion du contrat de transport, partie intégrante de ce dernier (point 4.2 ci-dessous).

3 Bases légales

3.1 Le transport ferroviaire de voyageurs est soumis aux dispositions suivantes, dans la mesure où elles sont applicables ou convenues sur une base contractuelle :

a) les Règles uniformes concernant le Contrat de transport international ferroviaire des voyageurs (CIV – Appendice A de la COTIF) et le Règlement concernant le transport international ferroviaire des marchandises dangereuses (RID - Appendice C de la COTIF), et/ou

b) le Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (PRR), et/ou

c) le droit national.

3.2 Lorsque le transport de voyageurs faisant l'objet d'un contrat de transport unique inclut, en complément au transport ferroviaire, un transport par air, route, voie de navigation intérieure ou mer, chaque mode de transport est soumis au droit le régissant, dans la mesure où il est applicable ou s'il en a été convenu ainsi par contrat, sous réserve des articles 1 et 31 CIV.

4 Contrat de transport

4.1 Par le contrat de transport, le(s) transporteur(s) participant à l'exécution du contrat s'engage(nt) à transporter le voyageur du lieu de départ au lieu de destination.

4.2 Le contrat de transport se compose :

a) des GCC-CIV/PRR ;

b) des conditions particulières de transport du ou des transporteurs ;

c) des données figurant sur le titre de transport (point 5.1.3 ci-dessous).

En cas de conflit entre les GCC-CIV/PRR et les conditions particulières de transport, ces dernières l'emportent. En cas de contradiction entre des clauses des conditions particulières de transport, la réglementation la plus avantageuse pour le voyageur l'emporte.

4.3 Le contrat de transport est constaté par le titre de transport traditionnel émis sous forme papier ou par le e-billet. Le titre de transport fait foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion et du contenu du contrat de transport.

4.4 Un titre de transport matérialise un contrat de transport, sauf dans les cas mentionnés aux points 4.5 et 4.6 et 4.7 ci-dessous.

4.5 Un ou plusieurs billets achetés dans le cadre d'une seule transaction commerciale auprès d'une entreprise ferroviaire constituent un billet direct, sauf s'il est indiqué sur les billets, sur un autre document, ou par voie électronique de manière à permettre au voyageur de reproduire les informations en vue de s'y référer ultérieurement, que le ou les billets représentent des contrats de transport distincts et si le voyageur en a été informé préalablement à l'achat.

4.6 Une transaction commerciale unique s'entend de l'achat simultané d'un ou plusieurs titres de transport par un même canal de distribution selon les horaires proposés par le transporteur, donnant lieu à un paiement unique.

La transaction commerciale n'est pas considérée comme unique si, en dépit de l'obligation de paiement unique :

- un client opère de sa propre initiative, sur un trajet qui n'a pas vocation à être scindé, une segmentation de ce voyage en plusieurs autres et/ou ;

- ne respecte pas le temps de correspondance entre les différents segments du voyage proposés dans l'offre selon l'horaire.

4.7 Le transfert entre deux gares d'une même agglomération par un moyen de transport autre que le chemin de fer (bus, tram, métro, taxi, vélo), ou à pied, n'est pas couvert par le contrat de transport ferroviaire et est régi par le droit applicable au mode de transport concerné.

4.8 Le transport par un autre mode de transport intervenant avant ou après le transport ferroviaire, ou entre deux services de transport ferroviaire, est inclus dans un contrat unique seulement s'il est matérialisé par un titre de transport unique, sous réserve des points 4.5 et 4.6, ou si cela est prévu dans les conditions particulières de transport du ou des transporteur(s) concerné(s).

5 Titres de transport et réservations

5.1 Généralités

5.1.1 Les transporteurs ou leurs associations déterminent la forme et le contenu des titres de transport ainsi que les langues et les caractères dans lesquels ils doivent être imprimés et remplis.

5.1.2 Les e-billets sont régis par des conditions particulières de transport. Ils peuvent être convertis en signes d'écriture lisibles.

5.1.3 En principe, le titre de transport désigne le ou les transporteurs participant à l'exécution du contrat de transport, l'entreprise émettrice du titre de transport, le parcours, le prix, la durée de validité du titre de transport, les conditions générales de transport et conditions particulières de transport applicables, ainsi que, le cas échéant, le nom du voyageur, la date du voyage, le numéro du train et la place réservée. L'entreprise émettrice du titre de transport et les transporteurs sont en général identifiés par des codes, dont la liste est disponible sur www.cit-rail.org.

5.1.4 Les conditions particulières de transport stipulent dans quels cas la réservation est possible ou obligatoire.

5.1.5 Les conditions et les modalités des réductions (par exemple pour les enfants, les voyages en groupe, etc.) sont réglées dans les conditions particulières de transport.

5.1.6 Les voyageurs sont autorisés à emporter leur bicyclette dans le train, sous réserve le cas échéant du paiement d'un prix raisonnable et des limites dues à des raisons de sécurité ou des raisons opérationnelles, en particulier en raison des capacités limitées applicables pendant les heures de

pointe, lorsque le matériel roulant ne le permet pas ou si le transporteur décide de limiter le transport de bicyclettes sur la base du poids ou des dimensions de celles-ci.

5.2 Achat

5.2.1 Les titres de transport sont vendus soit directement aux points de vente du transporteur, soit indirectement à des points de vente agréés. Lorsqu'un transporteur qui ne participe pas à l'exécution du contrat de transport ou un tiers (p. ex. une agence de voyage) vend un titre de transport, il agit en qualité d'intermédiaire et n'assume pas de responsabilité résultant du contrat de transport.

5.2.2 En l'absence de guichet ou de distributeur de titres de transport accessible dans la gare de départ, et d'autres moyens accessibles permettant d'acheter un billet à l'avance, les voyageurs handicapés sont autorisés à acheter leur billet à bord du train sans supplément. Les transporteurs peuvent, dans leurs conditions particulières de transport, limiter ou refuser ce droit pour des motifs justifiables liés à la sûreté ou à la réservation obligatoire. En l'absence de personnel à bord du train, le transporteur conseille les personnes handicapées sur la possibilité d'achat d'un titre de transport et, si cette possibilité existe, les informe des modalités d'achat d'un tel titre.

5.2.3 Le titre de transport est transmissible s'il n'est pas nominatif et pour autant que le voyage n'ait pas encore commencé. Le commerce des titres de transport par les voyageurs est interdit.

5.2.4 Si le titre de transport peut être payé dans une monnaie autre que la monnaie nationale du transporteur ou que celle qu'il utilise, la monnaie de paiement et le taux de conversion doivent être publiés conformément aux conditions du transporteur.

5.2.5 La reprise et l'échange des titres de transport ainsi que le remboursement du prix du transport, en dehors des cas d'annulation de train ou de retard (point 10.1.1 ci-dessous), sont réglés dans les conditions particulières de transport des transporteurs, celles-ci précisant les frais éventuels à payer. En principe, l'échange est considéré comme la résiliation du contrat de transport initial et la conclusion d'un nouveau contrat. Les titres de transport illisibles ou détériorés peuvent être refusés. Le mode de paiement du remboursement est identique à celui choisi pour l'achat du titre de transport. Le remboursement s'effectue, le cas échéant, sous forme de bons de voyage.

5.2.6 Sous réserve du droit national applicable, le voyageur qui utilise abusivement le système de vente des e-billets peut être exclu de toute utilisation ultérieure de ce système et des dispositifs permettant l'impression à domicile des e-billets.

5.2.7 Les titres de transport perdus ou volés ne sont ni remplacés ni remboursés.

6 Obligations du voyageur

6.1 Avant le départ

6.1.1 Le voyageur doit régler le prix du transport avant le voyage et s'assurer que le titre de transport a été établi selon ses indications.

6.1.2 Le voyageur n'a plus droit à aucune réduction une fois le titre de transport acheté, à moins que les conditions particulières de transport n'en disposent autrement.

6.1.3 Les conditions particulières de transport indiquent si le voyageur doit valider le titre de transport avant de monter à bord du train.

6.1.4 Le titre de transport n'est pas valable lorsque des indications devant être inscrites par le voyageur font défaut, lorsque la validation obligatoire n'a pas été effectuée par le voyageur ou lorsque le titre de transport a été manipulé a posteriori ou falsifié. Les conditions particulières de transport indiquent la procédure à suivre dans ces cas.

6.1.5 Le voyageur doit racheter un titre de transport si les données électroniques ou le certificat de sécurité d'un e-billet sont illisibles. Il pourra envoyer son e-billet à l'entreprise émettrice en vue de clarifier la situation ou d'obtenir un remboursement.

6.1.6 Les conditions particulières de transport indiquent si et à quelles conditions les enfants peuvent voyager seuls.

6.2 Durant le voyage

6.2.1 Le voyageur doit embarquer à bord du train avant l'heure de départ indiquée dans l'horaire publié, afin de garantir le départ ponctuel du train. S'il ne se présente pas pour l'embarquement avant l'heure de départ du train ou, le cas échéant, dans le laps de temps précédant le départ du train et indiqué dans les conditions particulières de transport, l'accès au train ne sera plus garanti.

6.2.2 Le voyageur doit être muni d'un titre de transport valable durant tout son voyage. Il doit le présenter au personnel ferroviaire sur demande et le conserver jusqu'à la sortie de la gare de destination. Les voyageurs sans titre de transport valable sont éventuellement tenus de payer une surtaxe, en sus du prix du transport. A défaut, ils peuvent être exclus du transport.

6.2.3 Le voyageur muni d'un titre de transport particulier (par ex. titre nominatif, à prix réduit, dématérialisé ou acheté par un mode de paiement spécifique) doit être à tout moment en mesure de prouver son identité et son droit à bénéficier d'un tel titre, conformément aux conditions particulières de transport.

6.2.4 Le personnel ferroviaire peut retirer les titres de transport à des fins de contrôle. Dans ce cas, un titre de transport de remplacement ou une quittance est remis au voyageur.

6.2.5 Sous réserve des conditions particulières de transport, le voyageur ne peut pas interrompre et reprendre son voyage librement.

6.2.6 Le titre de transport donne droit au transport dans la classe indiquée et, le cas échéant, à la place réservée. Les conditions particulières de transport régissent les cas où seules des voitures de la classe inférieure sont disponibles sur une partie du voyage. Le voyageur doit occuper la place réservée dans les 15 minutes suivant le départ du train de la gare à partir de laquelle la réservation a été faite, sous peine de perdre son droit.

6.2.7 Un voyageur ne peut utiliser qu'une seule place. Les places réservées aux personnes à mobilité réduite ou aux familles avec enfants doivent être laissées à leur disposition.

6.2.8 Le voyageur doit obtempérer aux directives du personnel des transporteurs, des gestionnaires des gares et des gestionnaires d'infrastructure. Le voyageur doit se conformer aux prescriptions concernant l'utilisation des installations et des équipements, en particulier les conditions d'accès à l'enceinte des gares et aux trains.

6.2.9 Le voyageur doit se conformer à toutes les formalités douanières, policières et sanitaires ou les formalités imposées par toute autre autorité administrative, y compris à l'exigence d'obtenir un visa. Si le transporteur prend à sa charge les frais de retour ou d'un (éventuel) séjour préalable au retour pour le voyageur sans document d'entrée valable, le transporteur conserve un droit de recours contre ce voyageur. Vis-à-vis de ce voyageur, le transporteur peut refuser le remboursement des parties non utilisées des titres de transport pour leur voyage initialement prévu sur la base des conditions particulières de transport.

6.2.10 Il est interdit de fumer dans les espaces non-fumeurs, même avec le consentement des autres voyageurs.

6.2.11 Le transporteur peut sanctionner le voyageur pour l'utilisation abusive des dispositifs d'alarme et d'urgence en se fondant sur les dispositions du droit national applicable.

6.2.12 Le voyageur qui présente un danger pour la sécurité de l'exploitation ou des autres voyageurs ou qui incommode de manière intolérable les autres voyageurs peut être exclu du transport sans droit au remboursement du prix du transport.

7 Colis à main

7.1 Le voyageur peut prendre avec lui des colis à mains faciles à transporter, affectés à un but de voyage et dont l'encombrement n'excède pas les limites de l'espace prévu pour les bagages. Il doit les surveiller et, si la réglementation l'exige, les étiqueter. Les colis à main ne doivent pas gêner les autres voyageurs, ni entraver l'exploitation ferroviaire, ni causer de dommages, par exemple aux autres voyageurs, aux autres colis à main ou au matériel ferroviaire. Les conditions particulières de transport prévoient les sanctions à appliquer le cas échéant.

7.2 Le transport des marchandises dangereuses est régi par le Règlement concernant le transport international ferroviaire des marchandises dangereuses (RID – Appendice C à la COTIF) et, en particulier, par **la sous-section 1.1.3.8** de son annexe (www.otif.org). En général seuls sont admis les matières et les objets dans leur emballage d'origine qui sont destinés à un usage personnel ou privé, ou pour la pratique d'un loisir ou d'un sport. A titre d'information, consulter l'Avis relatif au transport des marchandises dangereuses dans les trains de voyageurs sur www.cit-rail.org.

7.3 Il est interdit de transporter des armes et des munitions à bord. Les exceptions et leurs modalités sont fixées dans les conditions particulières de transport.

7.4 Les objets trouvés doivent immédiatement être signalés au personnel ferroviaire. Le transporteur peut inspecter les colis à main laissés sans surveillance ainsi que leur contenu. Il est autorisé à les décharger du train et à les détruire au cas où lui-même ou les autorités l'estimeraient nécessaire pour la sécurité de l'exploitation ou celle des voyageurs.

7.5 Lorsque des emplacements désignés pour les bicyclettes sont disponibles à bord du train, les voyageurs rangent leur bicyclette dans ces emplacements. Que de tels emplacements soient disponibles ou non, les voyageurs doivent garder leur bicyclette sous surveillance et faire de leur mieux pour s'assurer que leur bicyclette ne cause aucune atteinte ni aucun dommage aux autres voyageurs, aux équipements de mobilité, aux bagages ni n'interfère avec les opérations ferroviaires. Le transport de bicyclettes en tant que colis à main est en outre soumis aux conditions particulières de transport.

8 Animaux

8.1 Le voyageur peut prendre un animal à bord si le transporteur le permet. Dans ce cas, les modalités de transport sont fixées dans les conditions particulières de transport.

8.2 Sous réserve du droit applicable, aucune restriction ne s'applique aux chiens d'aveugle et aux chiens d'assistance identifiables comme tels.

9 Bagages et véhicules

Dans la mesure où le transport de bagages enregistrés et de véhicules est proposé par un ou plusieurs transporteurs, les conditions particulières de transport correspondantes sont applicables.

10 Retards

10.1 Annulations et retards prévisibles

10.1.1 Si un train est annulé ou en retard ou si un refus a été opposé à un voyageur ayant effectué une réservation pour une bicyclette sans raison dûment justifiée et si le transporteur peut, par expérience, prévoir objectivement que le lieu de destination défini dans le contrat de transport sera atteint avec plus de 60 minutes de retard, le voyageur peut, dans les conditions énoncées au point 10.1.3 ci- dessous :

a) exiger le remboursement du prix du transport correspondant au voyage qui n'a pas été effectué ou à la partie du voyage qui n'a pas été effectuée et/ou à la partie qui a été effectuée mais qui est devenue sans aucun intérêt, ainsi que le retour gratuit jusqu'au lieu de départ, ou

b) poursuivre son voyage à la prochaine occasion, si nécessaire en empruntant un itinéraire différent, ou à une date ultérieure à la convenance du voyageur.

10.1.2 En cas de poursuite du voyage ou de retour au lieu de départ, il incombe au transporteur de proposer des transports alternatifs. Si cependant le transporteur l'a accepté au préalable, les voyageurs peuvent organiser eux-mêmes leur réacheminement, auquel cas le transporteur remboursera aux voyageurs les frais qu'ils auront encourus.

Par ailleurs, si le transporteur ne communique pas les possibilités de réacheminement aux voyageurs dans un délai de 100 minutes à compter de l'heure de départ prévue du service retardé ou annulé ou de la correspondance manquée, les voyageurs ont le droit d'organiser leur réacheminement par eux-mêmes, sous réserve de faire appel à des prestataires de services de transport public par chemin de fer, autocar ou autobus. Le transporteur rembourse ensuite aux voyageurs les coûts nécessaires, appropriés et raisonnables qu'ils ont supportés.

10.1.3 Si le titre de transport est également valable pour le voyage retour et que le voyageur effectue ce trajet comme prévu, seule la partie du prix du transport qui correspond au voyage aller lui sera remboursée.

10.2 Retards effectifs

10.2.1 Lorsque le voyageur ne fait valoir aucune des prétentions mentionnées au point 10.1.1 a) ci-dessus et qu'il arrive au lieu de destination défini dans le contrat de transport avec 60 minutes ou plus de retard, le transporteur l'indemnise à hauteur de 25 % du prix du transport tel que défini au point 10.3.1 ci-dessous. Pour un retard de 120 minutes ou plus, l'indemnité est égale à 50 % du prix du transport tel que défini au point 10.3.1 ci-dessous. Le présent article s'applique sous réserve des dispositions des points 10.5.1 et 10.5.2 ci-dessous.

10.2.2. A la demande du voyageur, le personnel du transporteur dont le train a subi un retard ou tout autre personnel dûment autorisé lui remet une attestation constatant ce retard.

10.3 Traitement des remboursements et des indemnités

10.3.1 Le montant pris en compte pour le calcul des indemnités est le prix indiqué sur le titre de transport ou le montant cumulé indiqué sur les titres de transport représentant un contrat de transport unique (billet direct). Les conditions particulières de transport s'appliquent aux billets à prix réduit, offres promotionnelles, billets avec réservation intégrée, abonnements et offres de libre parcours.

10.3.2 Le prix du transport pris en compte pour les remboursements et les indemnités comprend les frais accessoires (réservations, suppléments, etc.) mais exclut les éventuels frais de service.

10.3.3 Les remboursements et les indemnités peuvent être effectués sous forme de bons. Généralement, ces bons ne peuvent être utilisés qu'auprès du transporteur qui les a émis et/ou pour la prestation de service de transport désignée. Sur demande du voyageur, le transporteur effectue le remboursement ou l'indemnisation en argent selon les modalités choisies par le

transporteur, c'est-à-dire soit par virement, soit par crédit, soit en espèces.

10.3.4 Les demandes de remboursement et d'indemnités sont réglées dans un délai d'un mois à compter de leur dépôt auprès du service compétent (point 15.2.1). En principe les montants inférieurs à 4 EUR ne sont pas remboursés. Les éventuels frais de virement sont à la charge du transporteur.

10.4 Impossibilité de poursuivre le voyage le même jour

Lorsque le voyageur ne peut pas poursuivre son voyage le même jour conformément au contrat de transport, en raison de la suppression, du retard ou du manquement d'une correspondance, ou si un refus a été opposé à un voyageur ayant effectué une réservation pour une bicyclette sans raison dûment justifiée, ou si la poursuite du voyage n'est pas raisonnablement exigible dans les circonstances données, le transporteur :

a) sous réserve du point 10.5.3 ci-dessous, rembourse les frais raisonnables occasionnés par l'avertissement des personnes attendant le voyageur et ;

b) organise un hébergement adéquat, transfert compris, ou

c) rembourse les frais raisonnables d'hébergement, transfert compris.

Dans les cas où l'hébergement devient nécessaire en raison des circonstances visées au point 10.5.3, le transporteur peut limiter la durée de l'hébergement à un maximum de trois nuits.

Le transporteur peut proposer des transports alternatifs (bus, métro, taxi, etc.).

10.5 Exonération de la responsabilité en cas de retard

10.5.1 Le transporteur est déchargé de sa responsabilité pour les retards effectifs (point 10.2 ci-dessus) dans la mesure où ils sont imputables à des prestations de transport qui :

a) ont été fournies intégralement hors du territoire d'un Etat membre de l'UE, de la Suisse et de la Norvège ;

b) ont été fournies en partie hors du territoire d'un Etat membre de l'UE, de la Suisse et de la Norvège, à condition que le retard se soit produit hors de ces Etats ;

c) sont exemptées du PRR ;

d) ne font pas partie intégrante du contrat de transport (bus, tram, métro, taxi, vélo entre les gares d'une même agglomération) ;

e) ont été fournies par un autre mode de transport (air, route, voie de navigation intérieure ou mer) ; dans ce cas, chaque mode de transport est régi par ses propres règles de responsabilité pour les retards effectifs.

10.5.2 De plus, le transporteur est déchargé de sa responsabilité pour les retards effectifs (point 10.2 ci-dessus) lorsque le voyageur a été informé d'un retard éventuel avant l'achat du titre de transport ou lorsque le retard imputable à la poursuite du voyage à bord d'un autre train ou à un réacheminement reste inférieur à 60 minutes à l'arrivée au lieu de destination défini dans le contrat de transport.

10.5.3 Le transporteur est déchargé de son obligation de verser une indemnité conformément au point 10.2.1 lorsque l'évènement est imputable :

a) à des circonstances extérieures à l'exploitation ferroviaire que le transporteur, en dépit de la

diligence requise dans le cas d'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles il ne pouvait pas obvier ;

b) à une faute du voyageur ;

c) au comportement d'un tiers que le transporteur, en dépit de la diligence requise dans le cas d'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles il ne pouvait pas obvier ; le gestionnaire de l'infrastructure ou une autre entreprise qui utilise la même infrastructure ferroviaire ne sont pas considérés comme des tiers.

11 Assistance en cas de retard ou d'annulation

Lorsque le retard prévu du train est de 60 minutes ou plus ou lorsque son annulation conduit à un retard de 60 minutes ou plus, le transporteur prend toutes les mesures raisonnablement exigibles et proportionnées pour améliorer la situation des voyageurs. En fonction du temps d'attente estimé, ces mesures comprennent si possible la distribution de boissons et de repas, ainsi que, conformément au point 10.4 ci-dessus, la mise à disposition d'un hébergement et l'organisation d'une alternative de transport.

Une attention particulière est accordée aux personnes à mobilité réduite et handicapées selon les modalités décrites au chapitre 14.

12 Dommages corporels

12.1 La responsabilité du transporteur en cas de mort et de blessures du voyageur est régie par les Règles uniformes CIV, sans préjudice du droit national octroyant aux voyageurs une plus grande indemnité pour les dommages subis. Dans le cadre des transports nationaux à l'intérieur des Etats qui ne sont pas membres de l'UE, elle est régie par le droit national applicable. Sous réserve de l'article 31 CIV, la responsabilité du transporteur maritime est régie par le droit maritime applicable.

12.2 En cas de mort et de blessure d'un voyageur dans un Etat membre de l'UE à l'occasion d'un service de transport qui n'est pas exempté du PRR, le transporteur responsable au sens de l'article 56 § 1 en relation avec l'article 26 § 5 CIV verse au voyageur ou à ses ayants droit une avance adéquate destinée à couvrir leurs besoins économiques immédiats. Le montant de cette avance est de 21 000 EUR par voyageur en cas de mort. En cas de blessure, le montant de l'avance correspond aux frais raisonnables et justifiés. Il ne peut être supérieur à 21 000 EUR par voyageur.

12.3 Le versement d'une avance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité pour l'évènement dont découle le dommage et l'avance est déduite des éventuelles sommes payées ultérieurement au titre de dommages-intérêts. Le remboursement de l'avance peut être exigé si le préjudice a été causé par la faute ou la négligence du voyageur ou si la personne qui a reçu l'avance n'est pas celle y ayant droit.

12.4 Pour autant que cela soit compatible avec la sauvegarde de ses intérêts, le transporteur qui décline sa responsabilité apporte un soutien adéquat au voyageur qui en fait la demande dans ses démarches en dommages-intérêts contre des tiers (le cas échéant, transmission de documents, consultation des rapports d'enquête, remise de documents, etc.).

13 Dommages matériels

La responsabilité pour les bagages à main et les animaux sous la garde du voyageur est régie par les Règles uniformes CIV, sans préjudice du droit national octroyant aux voyageurs une plus grande indemnité pour les dommages subis. Dans le cadre des transports nationaux à l'intérieur des Etats qui ne sont pas membres de l'UE, elle est régie par le droit national applicable. Dans les Etats membres de l'UE, en Suisse et en Norvège, la limitation de responsabilité prévue à l'article 34 CIV ne s'applique pas aux équipements de mobilité utilisés par des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

14 Personnes handicapées ou à mobilité réduite

Sauf disposition contraire du présent chapitre, les droits et obligations mentionnés dans le présent document s'appliquent également aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

14.1 Délai de notification du besoin d'assistance

14.1.1 Les personnes handicapées ou à mobilité réduite doivent notifier leur besoin d'assistance au moins 24 heures avant le début de leur voyage.

14.1.2 Elles doivent se conformer aux instructions données par les transporteurs pour pouvoir bénéficier des prestations d'assistance conformément aux règles d'accès des transporteurs.

14.1.3 Les transporteurs peuvent prévoir, le cas échéant, un délai de notification plus court.

14.2 Conditions de voyage

14.2.1 Si le transporteur exige qu'un voyageur soit accompagné à bord du train, son accompagnateur a le droit de voyager gratuitement et de s'asseoir, si possible, à côté de la personne handicapée ou à mobilité réduite.

14.2.2 Un chien d'assistance est autorisé à l'accompagner conformément au droit national applicable.

14.2.3 Pour autant qu'il y ait du personnel formé en service, le transporteur ou le gestionnaire de la gare fournit au départ, en transit ou à l'arrivée dans une gare desservie, une assistance gratuite de manière à ce que les personnes concernées puissent embarquer à bord du train, être transférées vers un service ferroviaire en correspondance pour lequel elles possèdent un billet ou descendre du train.

14.2.4 Dans les gares non desservies, le transporteur fournit une assistance gratuite à bord du train ainsi qu'au moment d'y monter et d'en descendre, si le train est accompagné par du personnel formé.

14.3 Assistance en cas de retard ou d'annulation

Dans les cas de retard ou d'annulation visés au chapitre 10, une attention particulière est accordée aux personnes handicapées ou à mobilité réduite ainsi qu'à leur chien d'assistance le cas échéant :

- avec la possibilité, pour les prestataires de services de transport de réacheminement, de fournir aux personnes handicapées ou à mobilité réduite des services de remplacement qui sont adaptés à leurs besoins et qui diffèrent de ceux proposés aux autres voyageurs ;

- avec la mise à disposition de places appropriées à leurs besoins.

14.4 Indemnisation relative à un équipement de mobilité, aux dispositifs d'assistance et aux chiens d'assistance

14.4.1 Lorsque le transporteur provoque la perte ou l'avarie d'un équipement de mobilité, y compris les fauteuils roulants, et de dispositifs d'assistance, ou la perte ou la blessure de chiens d'assistance utilisés par les personnes handicapées ou à mobilité réduite, il est responsable de cette perte, de cette avarie ou de cette blessure et octroie une indemnité sans tarder.

14.4.2 L'indemnisation comprend :

a) le coût du remplacement ou de la réparation des équipements de mobilité ou des dispositifs d'assistance perdus ou endommagés ;

b) le coût du remplacement ou du traitement d'un chien d'assistance qui a été perdu ou blessé ; et

c) les coûts raisonnables du remplacement temporaire des équipements de mobilité, des dispositifs d'assistance ou des chiens d'assistance, lorsque ce remplacement n'est pas assuré par le transporteur.

15 Réclamations et plaintes

15.1 Réclamations relatives aux dommages corporels

15.1.1 L'ayant droit doit adresser les réclamations relatives à la responsabilité du transporteur en cas de mort et de blessures du voyageur, par écrit, au transporteur qui exécutait la partie du transport au cours de laquelle l'accident s'est produit, et ce dans un délai de douze mois à compter du moment où l'ayant- droit a eu connaissance du dommage. Lorsque cette partie du transport n'a pas été réalisée par le transporteur, mais par un transporteur substitué, l'ayant droit peut également adresser la réclamation à ce dernier.

15.1.2 Si le transport faisait l'objet d'un contrat unique et qu'il a été effectué par des transporteurs subséquents, la réclamation peut également être adressée au premier ou au dernier transporteur ainsi qu'au transporteur ayant dans l'Etat de domicile ou de résidence habituelle du voyageur son siège principal ou la succursale ou l'établissement qui a conclu le contrat.

15.2 Autres réclamations et plaintes

15.2.1 L'ayant droit doit adresser les autres réclamations et les plaintes, par écrit, à l'entreprise émettrice du titre de transport ou à tout transporteur ayant participé à l'exécution du contrat de transport, et ce dans un délai de trois mois à compter de la fin du voyage en train. Le voyageur doit présenter le titre de transport original et tout autre document utile (par exemple une attestation de retard délivrée par le transporteur).

15.2.2 Le transporteur auquel la réclamation ou la plainte a été adressée donne une réponse motivée au voyageur au plus tard un mois à compter de la réception de la réclamation ou de la plainte. Le cas échéant, il transmet la réclamation ou la plainte à l'entreprise émettrice du titre de transport et en informe simultanément le voyageur. Le transporteur auquel la plainte a été adressée ou l'entreprise émettrice adresse au voyageur une réponse définitive au plus tard trois mois après la réception de la réclamation ou de la plainte.

15.2.3 Les transporteurs conservent les données nécessaires pour apprécier la plainte pendant toute la durée de la procédure du traitement de la plainte.

15.2.4 Le service compétent, son adresse ainsi que la langue de correspondance peuvent être consultés sur www.cit-rail.org, ainsi que sur les sites Internet des entreprises qui appliquent les GCC-CIV/PRR et, en règle générale, auprès de leurs points de vente avec conseil à la clientèle.

16 Actions en justice

16.1 Entreprises contre lesquelles l'action en justice peut être exercée

16.1.1 L'action judiciaire fondée sur la responsabilité du transporteur en cas de mort et de blessures de voyageurs ne peut être exercée que contre le transporteur qui exécutait la partie du transport au cours de laquelle l'accident s'est produit. Lorsque cette partie du transport n'a pas été réalisée par le transporteur, mais par un transporteur substitué, l'ayant droit peut également exercer l'action en justice contre ce dernier.

16.1.2 L'action judiciaire en restitution d'une somme payée en vertu du contrat de transport peut être exercée contre le transporteur qui a perçu cette somme ou contre celui au profit duquel elle a été perçue.

16.1.3 L'action judiciaire en remboursement et en indemnisation en cas de retard et les autres actions judiciaires fondées sur le contrat de transport peuvent être exercées uniquement contre le premier ou le dernier transporteur ou contre le transporteur qui exécutait la partie du transport au cours de laquelle s'est produit le fait générateur de l'action.

16.1.4 L'action judiciaire fondée sur les clauses du contrat de transport relatives à l'acheminement des bagages et des véhicules est régie par l'article 56 § 3 CIV.

16.1.5 Si l'ayant droit a le choix entre plusieurs entreprises, son droit d'option s'éteint dès que l'action judiciaire est intentée contre l'une d'elles.

16.2 Extinction et prescription des actions

Les délais d'extinction et de prescription des actions prévus aux articles 58 à 60 CIV s'appliquent à toutes les actions en dommages-intérêts fondées sur le contrat de transport (trois ans pour les actions en dommages-intérêts fondées sur la responsabilité du transporteur en cas de mort et de blessures de voyageurs ; un an pour les autres actions nées du contrat de transport).

16.3 For

Les actions judiciaires fondées sur le contrat de transport peuvent être ouvertes uniquement devant les juridictions des Etats membres de l'Organisation intergouvernementale pour les transports internationaux ferroviaires (OTIF) ou de l'UE sur le territoire desquels le défendeur a son domicile ou sa résidence habituelle. D'autres juridictions ne peuvent être saisies.

16.4 Droit applicable

Lorsque le droit national de plusieurs Etats est applicable, seul celui de l'Etat où l'ayant droit fait valoir ses droits s'applique, y compris les règles relatives aux conflits de lois.

17 Dispositions transitoires et finales

La présente version des GCC-CIV/PRR entre en vigueur le 7 juin 2023 ; elle abroge et remplace la version précédente du 1er juillet 2019, ainsi que l'ensemble de ses suppléments.

Partie 2 : Conditions particulières de transport Train de nuit European Sleeper

Article 1 Définitions

Achat

Achat des billets via le site web ou le service clientèle d'EuropeanSleeper.

Billet

Le billet est la preuve du contrat conclu entre le transporteur et le voyageur. Le billet peut être présenté électroniquement, physiquement ou les deux. Le billet lui-même fournit des détails sur le service de transport auquel le passager a droit, y compris les principales conditions commerciales et juridiques (ou une référence à celles-ci).

Catégorie tarifaire

Offre de tarifs et de conditions tarifaires correspondantes proposée par European Sleeper Easy Night, Good Night et Flex Night.

Compartiment

Un espace verrouillable dans l'une des voitures des trains d'European Sleeper, dans lequel un minimum de 1 et un maximum de 6 passagers peuvent s'asseoir ou dormir.

Conditions tarifaires

Les conditions d'annulation et de disponibilité liées à une catégorie tarifaire.

Contrat

Contrat de transport couvrant le transport du passager de son point de départ à son point dedestination.

Demande de transport

Nécessité pour un ou plusieurs passagers de se déplacer entre des gares, dans une période detemps donnée, en voyageant avec un certain niveau de confort et une occupation par compartiment.

European Sleeper

European Sleeper Exploitatie B.V.
Leidseweg 90F
3531 BG Utrecht, Pays-Bas
Numéro de téléphone : 0302035833
Numéro de RC : 86040472
Numéro d'identification TVA : NL8638.41.636.B01

Gare d'arrivée

Gare située sur le trajet d'un des trains d'European Sleeper où le passager descend du train.

Gare de départ

Gare située sur le trajet d'un des trains d'European Sleeper où le passager monte à bord du train.

Groupe de voyageurs

Combinaison de voyageurs qui entreprennent un voyage ensemble.

Horaires

Les horaires des voyages avec les heures de départ et d'arrivée mis à disposition par European Sleeper pour les trains exploités par European Sleeper.

Justificatif de transport

Le justificatif pour le passager qui lui donne le droit d'utiliser un des trains d'European Sleeper et/ou d'accéder à la gare comme indiqué ou enregistré électroniquement sur ce justificatif.

Niveau de confort

La distinction selon le confort de la voiture et des compartiments pourvus de Budget, Classic, Comfort Standard et Comfort Plus.

Objet trouvé

Tout objet trouvé sans la présence de son propriétaire et remis à European Sleeper ou découvert par celui-ci.

Occupation

L'occupation du nombre de passagers par compartiment, qu'il soit ou non réservé comme un compartiment privé pour le groupe de voyageurs respectif.

Personnel de bord

Personnel à bord des trains d'European Sleeper accompagnant les passagers au nom d'European Sleeper.

Position

La position dans laquelle les sièges des compartiments sont repliés de manière à pouvoir êtreutilisés en tant que lits.

Position assise

Position dans laquelle les lits des compartiments sont repliés de manière à pouvoir êtreutilisés comme sièges.

Propriétaire

La personne qui prouve être le propriétaire légitime de l'objet perdu.

Prix du billet

Le montant payé par la personne qui réserve le billet chez European Sleeper pour l'achat du billet.

Réservation

Attribution d'une place spécifique pour un ou plusieurs voyageurs pour un voyage particulier.

Service de transport

Un service ferroviaire exploité par European Sleeper entre différentes gares, avec un horaire défini et avec différents niveaux de confort et options d'occupation à bord.

Trouveur

La personne qui trouve un objet perdu dans un train exploité par European Sleeper.

Voyage

Déplacement d'un ou plusieurs passagers entre une gare de départ et une gare d'arrivée.

Voyageur

La personne qui voyage ou a l'intention de voyager avec le billet.

Article 2 Applicabilité, disponibilité et champ d'application

1. Ces conditions s'appliquent au contrat conclu avec European Sleeper pour la prestation de transport ferroviaire de passagers.
2. Le contrat conclu avec European Sleeper ne couvre que le transport avec les trains exploités par European Sleeper.
3. Les conditions générales d'European Sleeper peuvent être consultées sur Internet à l'adresse www.europeansleeper.eu. Elles sont également disponibles sur demande auprès du service clientèle

d'European Sleeper. À la demande du voyageur, elles seront envoyées gratuitement par la poste.

Article 3 Obligations d'European Sleeper

1. Sur les liaisons ferroviaires exploitées par European Sleeper, European Sleeper s'engage, contre paiement du prix du transport, à transporter le passager ainsi que le(s) enfant(s), les bagages et/ou le(s) animal(aux) qui l'accompagnent, conformément à l'horaire et au niveau de confort et au choix d'occupation indiqués sur le billet, de la gare de départ à la gare d'arrivée indiquées sur le billet.

Article 4 Obligations du voyageur

1. A la réception du billet, le passager est tenu de s'assurer que le billet correspond à sa demandede transport.
2. Le voyageur est tenu de prouver, à la première demande d'European Sleeper, par la présentation d'un titre de transport valable, qu'il a droit à la prestation de transport qui sera, est ou vient d'être fournie pour lui, ses bagages et (le cas échéant) son ou ses enfants ou animaux domestiques qui l'accompagnent.

Article 5 Droits d'European Sleeper

1. European Sleeper a le droit de déroger aux horaires dans des circonstances particulières en transportant le passager à d'autres moments, sur d'autres trajets et avec d'autres moyens de transport.
2. European Sleeper est en droit de ne pas fournir tous les services au voyageur, de lui refuser l'accès et, le cas échéant, de le renvoyer, si le voyageur n'est pas en mesure, par la présentation d'un billet imprimé ou numérique, de prouver qu'il a droit aux services qu'il utilise, vient d'utiliser ou semble vouloir utiliser et/ou si, en rapport avec la législation ou la réglementation applicable à ce moment-là, le voyageur n'est pas autorisé à utiliser les services qu'il utilise ou semble vouloir utiliser.

3. European Sleeper a le droit de refuser au voyageur l'accès au train, de lui donner des instructions ou - en dernier recours - de le forcer à quitter le train, si, à son avis, le voyageur, les bagages,le(s) enfant(s) et/ou le(s) animal(aux) qui accompagnent le voyageur causent ou menacent de causer un danger, des saletés ou une nuisance.
4. European Sleeper a le droit d'inspecter les bagages non surveillés (et dans les cas où la sécurité est ou menace d'être compromise, également les bagages surveillés).
5. European Sleeper a le droit, si le voyageur ne remplit pas entièrement les obligations de l'article 4, paragraphe 2, concernant la possession des billets nécessaires, d'exiger que les contrats non prouvés soient (à nouveau) conclus sans délai. Ceci dans le respect des obligations financières correspondantes.

Article 6 Billets

<u>Généralités</u>

1. Un billet spécifique est nécessaire pour utiliser les trains d'European Sleeper. Ce billet est à la foisle billet pour le voyage et une réservation de siège pour le niveau de confort correspondant. Le billet n'est valable que pour le train réservé, le jour du voyage et la partie du trajet indiquée sur le billet. Le prix du billet doit être payé à European Sleeper avant le voyage, que ce soit ou non par l'intermédiaire d'un partenaire commercial d'European Sleeper. Les billets ne sont pas nominatifs et sont transférables.
2. Un billet numérique est fourni par European Sleeper à chaque passager individuellement pour chaque trajet. Le billet de train de nuit d'European Sleeper peut être imprimé sur un support A4 oumontré numériquement au personnel du train. Le code-barres figurant sur le billet est nécessaire pour ouvrir les portillons de la gare de départ ou d'arrivée aux Pays-Bas. Le passager est responsable de la présentation du billet.
3. La vente des billets commence généralement 180 jours avant le départ du train, mais certaines circonstances peuvent raccourcir cette période.
4. Les billets achetés sur le site web d'European Sleeper seront envoyés par courrier électronique à la personne qui les a réservés après paiement. La personne qui a réservé les billets est responsable de la transmission des billets aux voyageurs concernés. La personne qui a réservé les billets est le premier contact en cas de changement. En outre, les coordonnées d'au moins un des voyageurs doivent être indiquées afin que European Sleeper puisse tenir les voyageurs informés de tout changement. En outre, il est possible d'indiquer les coordonnées des autres voyageurs ou d'une autre personne qui souhaite être tenue informée.

5. Pour combiner différents niveaux de confort, options d'occupation et/ou conditions tarifaires lors d'un même achat, différents voyages doivent être ajoutés à un achat. Cela s'explique par le fait que différents niveaux de confort, options d'occupation et conditions tarifaires ne peuvent être combinés en un seul voyage. En ajoutant différents voyages à un achat, on peut également réserver un nombre différent de voyageurs pour l'aller et le retour. Les voyages d'une même réservation ne peuvent être annulés qu'en même temps. Les voyageurs qui souhaitent pouvoir annuler séparément différents voyages doivent les acheter dans le cadre d'achats différents. Un maximum de quatre voyages différents peut être ajouté lors d'un même achat.
6. Les billets ne peuvent pas être revendus à des fins lucratives par les voyageurs ou la personne qui ont/a réservé les billets.
7. Il est interdit d'effectuer le voyage à bord des trains d'European Sleeper en plusieurs fois. Si le voyage a été interrompu par le voyageur, un nouveau billet pour le reste du voyage devra être acheté.

Placement dans le train

8. Les voyageurs se verront attribuer des sièges dans le train par le système de réservation d'European Sleeper au cours du processus de réservation, en fonction du niveau de confort et des options d'occupation sélectionnés par la personne qui réserve. Actuellement, les voyageurs ne peuvent pas déterminer eux-mêmes leur siège dans le train.
9. Immédiatement avant l'achat du billet (paiement), la classification du/des voyageur(s) sélectionnéepar le système de réservation est montrée à la personne qui réserve.
10. Les passagers sont normalement affectés à un compartiment avec leur groupe de voyageurs. Si cela n'est plus possible (par exemple en raison du taux d'occupation élevé du train), les voyageurs sont répartis dans des compartiments différents de la manière la plus favorable possible et un avertissement est adressé à la personne qui réserve avant l'achat du billet. Si la répartition donnée n'est pas souhaitable pour le(s) voyageur(s), il est conseillé à la personne qui réserve d'essayer de réserver un autre niveau de confort ou un autre jour où une meilleure répartition peut éventuellement être obtenue.

Départ du train

11. Il est de la responsabilité des passagers d'arriver à l'heure à la gare de départ et sur le bon quai. Il est fortement conseillé de déterminer à l'avance l'emplacement de la voiture sur le quai.
12. European Sleeper est tenu d'informer au mieux de ses possibilités les voyageurs, dont les coordonnées ont été transmises par la Personne qui a réservé les billets, de tout éventuel changement concernant l'exécution du service ferroviaire. Il incombe aux passagers de vérifier avant le départ si des changements sont intervenus via les canaux de communication habituels. Vous pouvez également le faire via le site web d'European Sleeper ou les systèmes d'information dans les gares.

Annulation de billets

13. Les billets réservés peuvent être annulés via le lien « My Booking» sur le site web de l'European Sleeper (du moins dès que ce lien sera opérationnel). Si cela ne fonctionne pas (par exemple, parce que le lien n'est pas encore opérationnel), veuillez contacter le service clientèle via info@europeansleeper.eu. Ceci est soumis aux conditions tarifaires incluses dans le contrat conclus entre European Sleeper et la personne qui a réservé les billets.

14. Les voyages d'un même achat ne peuvent être annulés qu'en même temps. Les voyageurs qui souhaitent pouvoir annuler séparément différents voyages doivent les acheter dans le cadre de réservations différentes.

Déplacements sur de courtes distances le matin ou le soir

15. Sur certaines parties du trajet, par exemple sur de courtes distances le matin et le soir, seules Budget peuvent être réservées. Aux Pays-Bas, Belgique et République tchèque,, European Sleeper ne permet pas d'effectuer des trajets intérieurs et les billets ne peuvent donc pas être achetés pour ceux-ci.

Article 7 Conditions tarifaires

Généralités

1. Le billet est soumis aux conditions tarifaires qui contiennent des conditions spéciales et dérogatoires concernant l'annulation. Le passager doit s'informer de ces conditions tarifaires qui sont indiquées sur le billet et qui peuvent être consultées sur le site web d'European Sleeper.
2. Si un passager déjà en possession d'un billet souhaite modifier l'itinéraire, la date du voyage ou le niveau de confort du billet, il ne peut le faire qu'en annulant le billet original. Les conditions tarifaires (article 7) du billet sont applicables. Les voyages d'un même achat ne peuvent être annulés qu'en même temps.

Catégories de tarifs

3. European Sleeper applique les trois catégories tarifaires et les conditions correspondantes ci- dessous. En outre, les tarifs d'European Sleeper varient en fonction de la demande de transport prévue pour certains jours et périodes de l'année.
4. Tarif Flex Night : ce tarif est le tarif normal sans réduction. En cas d'annulation, le prix du billet est intégralement remboursé jusqu'à 48 heures avant le départ. La disponibilité de ce tarif n'est pas limitée, tant que le train ou un certain niveau de confort dans le train n'est pas entièrement réservé.
5. Tarif Good Night : il s'agit d'un tarif réduit. Avec ce tarif, en cas d'annulation jusqu'à 30 jours avant le départ, le prix du billet est entièrement remboursé et en cas d'annulation jusqu'à 15 jours avant le départ, il est remboursé à 50 %. Pour les différents niveaux de confort, un nombre limité de billets est disponible pour ce tarif.
6. Tarif Easy Night : c'est le tarif avec la plus grande réduction. Les billets ne peuvent pas être annulés. Un nombre limité de billets est disponible pour les différents niveaux de confort de ce tarif.

Enfants

7. Les enfants de 4 à 11 ans paient toujours le tarif avantageux Easy Night, aux conditions du tarif Flex Night.
8. Les enfants jusqu'à 3 ans inclus voyagent gratuitement s'ils n'occupent pas leur propre lit/place et partagent le lit/la place avec un voyageur payant. Un lit/une place peut être partagé(e) par un enfant de moins de trois ans et une autre personne au maximum. Si un enfant souhaite avoir son propre lit/sa propre place, un billet au tarif enfant doit être réservé.
9. Les enfants jusqu'à 11 ans ne peuvent voyager avec European Sleeper que s'ils sont accompagnés d'une personne âgée d'au moins 18 ans, avec un maximum de quatre enfants par accompagnateur âgé d'au moins 18 ans.
10. Les enfants âgés de 12 ans ou plus qui n'ont pas encore atteint l'âge de 18 ans peuvent voyager de manière indépendante à bord des trains d'European Sleeper, à condition qu'ils aient le consentement de leur(s) parent(s) ou de leur tuteur légal (voir ci-dessous).

Voyage des mineurs à l'étranger

11. Un voyageur âgé de 12 ans ou plus qui n'a pas encore atteint l'âge de 18 ans et qui voyage de manière indépendante doit être en possession d'une autorisation écrite de ses parents ou de son tuteur légal pour ce voyage spécifique pendant toute la durée du voyage et il doit présenter cette autorisation écrite à un représentant d'European Sleeper à la première demande.
12. Un voyageur mineur qui est accompagné d'une personne âgée de 18 ans ou plus doit être en possession du consentement écrit de ses parents ou de son tuteur légal pour ce voyage spécifique pendant toute la durée du voyage et doit présenter ce consentement écrit à la première demande d'un représentant d'European Sleeper. Le voyageur mineur doit également être en possession du consentement écrit susmentionné s'il est accompagné d'un parent ou d'un tuteur légal qui détient l'autorité parentale conjointe et il doit produire ce consentement écrit à la première demande d'un représentant d'European Sleeper. Dans le cas où un parent détient l'autorité parentale exclusive, ce parent doit le prouver à la première demande d'un représentant dEuropean Sleeper.
13. Le consentement écrit susmentionné doit être démontré au moyen du formulaire intitulé "Consentement à voyager à l'étranger avec un mineur". Informations complémentaires sur https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/reizen-met-kinderen/documenten/formulieren/2014/02/06/formulier-toestemming-reiezen met-minderjarige-naar-het-buitenland

Groupes

14. Sur le site web d'European Sleeper, les billets peuvent être réservés pour un maximum de six personnes par voyage. Dans le cadre du même achat, il est possible d'ajouter un voyage supplémentaire, pour voyager avec plus de personnes en même temps.
15. Pour les achats de groupes (comme pour les voyages scolaires ou les sorties d'entreprise), contactez le service clientèle de European Sleeper.

Cartes Eurail / Interrail et cartes de réduction

16. À partir du 1er juillet 2023, les pass Interrail Global et Eurail Global seront valables sur les trains de nuit d'European Sleeper, mais uniquement en combinaison avec une réservation European Sleeper pour Budget, Classic, Comfort Standard et Comfort Plus.
17. Une réservation European Sleeper pour Budget, Classic, Comfort Standard et Comfort Plus s'effectue sur le site d'European Sleeper ou via d'autres canaux de vente officiels d'European Sleeper. Les mêmes tarifs de réservation s'appliquent aux enfants et aux adultes. Les réservations sont soumises aux conditions Good Night d'European Sleeper.
18. Aucune réservation ne peut être faite pour des compartiments privatifs dans Budget et Classic, les tarifs normaux s'y appliquent.
19. Les passagers doivent être en mesure de présenter un pass Eurail Global ou un pass Interrail Global valide au personnel de bord European Sleeper. Les pass peuvent être présentés sous format numérique comme sous format papier. Les pass Interrail et Eurail sont personnels et non transférables (plus d'informations sur le site d'Interrail/Eurail). Les pass Interrail ou Eurail pour un seul pays ne sont pas valables sur les trains European Sleeper.
20. RAILPLUS et les autres cartes de réduction ne sont pas acceptées actuellement sur les trains European Sleeper. Pour l'heure, les pass et cartes FIP ne sont pas acceptés dans les trains European Sleeper.

Article 8 Niveaux de confort et occupation

1. Comfort Plus

   C'est l'option de voyage la plus confortable. Les compartiments à 3 lits peuvent être réservés en tant que Single (1 personne), Double (2 personnes) et Triple (3 personnes). Les voyageurs réservant un compartiment Triple à deux ou un Double/Triple en étant seul peuvent partager le compartiment avec un ou plusieurs autres voyageurs. Les hommes et les femmes voyagent de manière mixte, sauf dans le compartiment Triple – Women Only, où toutes les voyageuses qui s'identifient manifestement comme des femmes sont les bienvenues.

   Trois sièges sont disponibles pendant la journée. Les toilettes sont situées ailleurs dans le wagon. Les lits sont équipés de matelas de qualité, d'une couette, de draps et d'un oreiller. Les compartiments peuvent être verrouillés de l'intérieur.

   Le petit-déjeuner, un boisson de bienvenue, une serviette et des articles de toilette sont inclus dans le prix du billet. D'autres boissons et collations sont disponibles auprès de l'équipe du train, moyennant un supplément. L'équipe du train assure un service de réveil à l'heure souhaitée par le voyageur, sur demande.

   La disposition des Comfort et des équipements associés peut parfois différer de la description ci-dessus, ainsi que des images de ce niveau de confort présentées sur le site Internet d'European Sleeper.

2. Comfort Standard

   Le compartiment Confort Standard dispose de trois sièges et de trois lits avec matelas. Vous pouvez également réserver le compartiment Confort Standard pour un usage privé. Les compartiments peuvent être réservés pour une, deux ou trois personnes. Les voyageurs réservant un compartiment triple pour deux personnes, ou un double/triple pour une seule personne, peuvent partager le compartiment avec un ou plusieurs autres voyageurs. Hommes et femmes voyagent ensemble, sauf dans le compartiment Triple – Women Only, réservé à toutes les personnes qui peuvent démontrer qu'elles s'identifient comme femmes.

Les compartiments sont équipés de lits compacts (environ 60 cm × 175–185 cm) avec matelas et literie complète. Chaque compartiment dispose d'une banquette trois places, d'une petite tablette sous la fenêtre et d'une grande table rabattable, et peut être verrouillé de l'intérieur. Les lavabos et les toilettes ne se trouvent pas dans le compartiment, mais sont disponibles dans le couloir.

De l'eau minérale est incluse. Le petit-déjeuner, les boissons et les collations peuvent être achetés auprès du personnel du train.

3. Classic

Une option de voyage confortable et abordable. Le compartiment à 6 places et le compartiment à 5 places peuvent tous deux être réservés en tant que compartiment partagé. Les personnes qui réservent moins de 6 billets dans le compartiment à 6 places ou moins de 5 billets dans le compartiment à 5 places peuvent partager le compartiment avec d'autres passagers. Le compartiment a 5 places peuvent également être réservées en tant que coupé privé, permettant ainsi aux personnes du même groupe de voyage de voyager ensemble. Hommes et femmes voyagent ensemble, sauf dans le compartiment réservé aux femmes, où toutes celles qui s'identifient de manière vérifiable comme femmes sont les bienvenues.

Une grande table pliante pour le jour est disponible dans le compartiment. Six sièges sont disponibles dans le compartiment pendant la journée, qui se transforment en cinq ou six couchettes (lits superposés) le soir. Une couverture, un drap et un oreiller sont inclus pour tous les passagers. Les installations de lavage et de toilettes se trouvent ailleurs dans le wagon. Les compartiments sont verrouillables de l'intérieur.

L'eau minérale est incluse dans le prix du billet. Le petit-déjeuner peut être ajouté via le site Web moyennant des frais supplémentaires. Des boissons et des collations sont disponibles auprès de l'équipage du train moyennant des frais. Sur demande, l'équipage du train assure un réveil à l'heure choisie par le passager.

La disposition des Classic et les équipements associés peuvent occasionnellement différer de la description ci-dessus, ainsi que des images de ce niveau de confort présentées sur le site Web d'European Sleeper.

4. Budget

Il s'agit de l'option de voyage la plus abordable. Le compartiment 6 passagers peut être réservé comme un compartiment partagé pour six personnes. Les voyageurs qui réservent moins de six billets dans le compartiment pour 6 passagers peuvent partager le compartiment avec d'autres voyageurs. Les hommes et les femmes voyagent ensemble. Les toilettes sont situées ailleurs dans le wagon. Le petit-déjeuner peut être ajouté via le site Web moyennant des frais supplémentaires. Des boissons et des collations sont disponibles moyennant un supplément auprès de l'équipe du train.

La disposition des Budget et des équipements associés peut parfois différer de la description ci-dessus, ainsi que des images de ce niveau de confort présentées sur le site Web d'EuropeanSleeper.

Personnes à mobilité réduite

5. À l'heure actuelle, les trains d'European Sleeper ne sont malheureusement pas entièrement équipés pour les personnes à mobilité réduite.
6. Un fauteuil roulant pliant peut être emporté comme bagage. Veuillez contacter le service clientèle à ce sujet. Veuillez noter qu'il n'est pas possible de se déplacer dans le train avec un fauteuil roulant.
7. Voyager avec un chien guide est autorisé, mais uniquement dans un compartiment privé. Après la réservation, le passager peut demander au service client une mise à niveau gratuite vers un compartiment privé.
8. Pour les passagers accompagnant des personnes à mobilité réduite, nous proposons un tarif spécial

obtenu via le service client.

9. Le personnel du train apporte une assistance aux passagers handicapés ou à mobilité réduite à bord du train. Si une assistance est nécessaire, le passager doit notifier au moins 2 jours avant le départ en envoyant un e-mail à info@europeansleeper.eu.
10. L'assistance à la gare doit être demandée en temps voulu auprès de la NS reisassistentie pour les Pays-Bas (www.ns.nl/reisinformatie/reizen-met-een-beperking/ns-reisassistentie.htm), DB Mobilitätsservice-Zentrale pour l'Allemagne (www.bahn.de/service/individuelle-reise/barrierefrei) ou CD pour la République tchèque (www.cd.cz/cestovani-zdravotne-hendikepovanych/default.htm).

Compartiments Women Only

11. Classic de 5 personnes et Comfort Standard et Comfort Plus de 3 personnes (Triple) proposés en tant que compartiments réservés aux femmes (Women Only) où toutes les voyageuses qui s'identifient manifestement comme des femmes sont les bienvenues. Un maximum d'un enfant jusqu'à 3 ans (garçon ou fille) peut voyager avec un adulte si l'enfant n'occupe pas son propre lit. Tous les autres compartiments des trains de nuit European Sleeper peuvent être partagés par des hommes et des femmes.

Compartiments privés

12. Classic de 5 personnes offerts peuvent également être réservés en tant que compartiments privés. Lorsque les passagers réservent tous les sièges dans un compartiment partagé, il est évident qu'aucun étranger ne voyagera avec ces passagers dans le compartiment.
13. En ce qui concerne les compartiments Comfort Standard et Comfort Plus, les passagers voyageront dans un compartiment privé s'ils réservent un compartiment Triple pour trois personnes, Double pour deux personnes ou Single pour une personne.

Animaux domestiques

14. Les animaux de compagnie sont autorisés à bord des trains European Sleeper uniquement si le propriétaire a réservé un compartiment privé et payé un supplément pour le nettoyage approfondi après le voyage. Seuls les chiens et les chats sont acceptés à bord. Le transport d'autres animaux de compagnie est strictement interdit.

15. Un maximum de 2 chats est autorisé. Les chats doivent rester dans leur caisse de transport pendant tout le trajet.

16. Un maximum de 2 petits chiens ou 1 grand chien est autorisé. Les grands chiens doivent porter une muselière lorsqu'ils se trouvent hors du compartiment, dans le couloir. Dans le compartiment, la muselière peut être retirée sauf indication contraire du personnel du train. Le personnel du train se réserve le droit d'entrer dans votre compartiment à tout moment.

17. Les chiens ou chats doivent voyager sous la supervision de leur propriétaire dans le compartiment privé réservé. Le propriétaire est responsable de tout dommage causé par ses animaux.

18. Les chiens ne sont autorisés qu'à s'allonger sur le sol, jamais sur les sièges ou les lits. Vous devez utiliser une couverture pour chien que vous fournie par European Sleeper pour que le chien puisse s'y installer.

19. Si le transport des animaux entraîne des frais de nettoyage supérieurs à la normale, ceux-ci pourront être facturés ultérieurement au propriétaire.

20. Les voyageurs avec des animaux de compagnie doivent se conformer aux lois et réglementations des pays traversés (passeport pour animaux, vaccinations, etc.).

Article 9 Règles à bord

Places dans le train

1. Le droit à une place ou un lit réservé est annulé si le passager ne l'a pas pris dans les 15 minutes suivant le départ de la gare où le passager a réservé la place ou le lit.
2. European Sleeper se réserve le droit, dans des cas particuliers, d'attribuer aux voyageurs des places/lits autres que ceux mentionnés sur les billets.
3. Si un passager souhaite une place à bord du train dans une classe de confort supérieure à celle proposée, il doit payer la différence de prix du billet entre les deux places au personnel du train.
4. Les passagers qui n'ont pas de billets pour un niveau de confort particulier ne sont pas autorisés àrester dans les wagons de ce niveau de confort. Cette règle s'applique également aux allées, balcons et installations. Ce n'est que pour des raisons urgentes qu'une exception à cette règle peut être faite au cas par cas.

Sièges et lits

5. Si cela est techniquement possible, les lits sont convertis en position assise pendant la journée. Sur demande, le personnel des trains dans les voitures concernées aidera les passagers à convertir les lits de la position assise à la position couchée ou vice versa, en principe dans l'ordre des demandes.

6. À partir de 21 h 30, les passagers utilisant un compartiment partagé ne peuvent s'opposer à ce queles sièges soient convertis en position couchée et que les lits soient faits si l'un des passagers du compartiment souhaite se coucher. En général, les lits sont convertis en position allongée à partir de 22 h 45 et les lits sont faits sans qu'il soit nécessaire de la demander. En général, les lits seront remis en position assise à partir de 8 h 00. En tout état de cause, les passagers ne peuvent pas s'opposer à ce que les sièges de leur compartiment soient convertis en position assise après 8 h 00, si l'un des passagers du compartiment le souhaite. Dans les compartiments qui sont en position couchée, l'éclairage principal est en principe éteint.

Repos nocturne

7. Lorsqu'ils voyagent à bord des trains d'European Sleeper, les passagers doivent se comporter de manière à ne pas déranger les autres passagers. Ceci s'applique dans une plus large mesure pendant la période de repos nocturne entre 23 h 30 et 05 h 30. En particulier, il convient d'éviter les nuisances sonores (dues, par exemple, à des conversations bruyantes, à la diffusion de musique, etc.). Le personnel des trains est autorisé à juger si les passagers respectent ou non cette règle et est tenu de la faire respecter. Les passagers qui ne respectent pas cette règle et ne modifient pas leur comportement à la demande du personnel du trainpeuvent être expulsés du train. Dans ce cas, ces passagers n'ont pas droit au remboursement du prix du billet ou des frais de réservation.
8. En raison du repos nocturne, entre les gares de Deventer et de Berlin (et vice versa), le personnel de train n'attribuera pas de Classic Class ou Comfort Class aux passagers, sauf s'il y a des compartiments dans lesquels tous les lits sont encore libres.

Tabac

9. Il est strictement interdit de fumer dans tous les trains d'European Sleeper

Nourriture et boissons

10. Pour les passagers qui ont réservé un lit dans Comfort, le petit-déjeuner est inclus dans le prix du billet. Pour les autres passagers, le petit-déjeuner peut être ajouté via le site Web moyennant des frais supplémentaires. De plus, des collations et des boissons sont disponibles auprès de l'équipage du train moyennant des frais.

11. Les voyageurs sont autorisés à apporter et à consommer leur propre nourriture et leurs propres boissons à bord des trains d'European Sleeper, pour autant que cela ne dérange pas les autres voyageurs. Si la consommation de nourriture et de boissons entraîne des frais de nettoyage plus élevés que d'habitude, ceux-ci peuvent être récupérés par la suite auprès du/des voyageur(s) concerné(s) ou auprès de la Personne qui a réservé les billets. Les voyageurs ne sont pas autorisés à utiliser dans le train des appareils électriques pour la nourriture et les boissons (y compris les bouilloires) ou des brûleurs à gaz qu'ils auraient apportés eux-mêmes.

Bagages

12. Les bagages doivent être placés par le(s) passager(s) dans les zones à bagages désignées dans le compartiment où les passagers respectifs sont affectés, de manière à ne pas gêner les autres passagers.
13. Les bagages ne peuvent pas être placés dans les allées ou les compartiments adjacents. Il n'est pas possible d'emporter des bagages lourds ou volumineux autres qu'une valise ou un sac à dos. Les voyageurs ne sont pas autorisés à transporter des luges ou d'autres articles (de sport) plus volumineux dans les trains d'European Sleeper.
14. Comme exception à l'article 9, paragraphe 14, une paire de skis ou un snowboard par personne peut être apporté() par le voyageur, à condition qu'elle/il soit installé(e) dans le train de manière à ne pas gêner les autres voyageurs, en accord avec le personnel du train.

Bicyclettes

15. Le transport de vélos nécessite une réservation, pour laquelle un supplément s'applique par vélo. Ici, seuls les vélos individuels ordinaires peuvent être transportés dans les trains d'European Sleeper. Vous n'êtes pas autorisé à prendre des tandems, charrettes, cyclomoteurs, motos, vélos avec panier, scooters, scooters électriques, vélos couchés, triporteurs et autres moyens de transport similaires. Les vélos électriques peuvent être emportés, mais ne peuvent pas être rechargés dans les trains.
16. Un maximum d'un vélo par passager est autorisé dans les trains d'European Sleeper.
17. Les vélos doivent être placés par le(s) passager(s) à la gare de départ dans le wagon indiqué au moment de la réservation du vélo, dans la section désignée de ce wagon. Les vélos doivent être récupérés à la gare d'arrivée du passager. Il est interdit d'introduire des vélos dans un wagon autre que celui indiqué lors de la réservation ou dans une partie du wagon non prévue à cet effet.
18. Les bagages fixés sur le vélo doivent être emportés par le voyageur vers le compartiment où le voyageur a réservé Budget Class, Classic Class ou Comfort Class.
19. Les vélos pliés et emballés (dont la taille ne dépasse pas celle d'un bagage normal) sont transportés gratuitement comme bagages s'ils peuvent être rangés dans le compartiment à bagages du compartiment réservé et s'ils ne gênent pas ou ne bloquent pas les autres passagers ou les systèmes de sécurité du train.

Non autorisés

20. Il est interdit aux passagers d'emporter ou de transporter les articles suivants dans les trains d'European Sleeper :
    a. Les marchandises dangereuses au sens du Règlement concernant le transport international ferroviaire des marchandises dangereuses (RID - Annexe C de la COTIF) ou les marchandises qui, en raison de leurs propriétés (chimiques), peuvent présenter un risque pour la santé, la sécurité ou les bonnes pratiques d'exploitation.
    b. Les armes (à feu), munitions, autres armes telles que les armes à feu anciennes, épées, couteaux (à l'exception d'un couteau de poche légalement autorisé), armes blanches ou armes de frappe.
    c. Les articles dont le transport est interdit par les lois, les règlements ou les règles applicables d'un État à partir duquel, par lequel ou vers lequel le voyage est entrepris.
    d. D'autres objets qui, de l'avis raisonnable d'European Sleeper, ne conviennent pas pour être transportés par les moyens utilisés par European Sleeper en raison de leur poids, de leur taille, de leur forme, de leur odeur ou de leur nature.
21. Dans les cas suivants, un voyageur peut se voir refuser l'accès aux trains d'European Sleeper ou un voyageur peut être exclu du transport en cours de route, sans avoir droit au remboursement duprix du billet et sans préjudice de l'obligation du voyageur d'indemniser European Sleeper pour la totalité du préjudice subi de ce fait.
    e. Si un passager présente ou peut présenter un danger pour la sécurité des autres passagers, des employés d'European Sleeper, du gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire ou des employés d'une autre entreprise ferroviaire.
    f. Si un passager gêne ou harcèle d'autres passagers ou des employés ou auxiliaires d'European Sleeper, d'une autre entreprise ferroviaire ou du gestionnaire de l'infrastructureferroviaire.
    g. Si un passager fait un mauvais usage de son billet, d'un train ou d'une installation (comme le

frein d'urgence, le bouton d'urgence ou la sortie de secours), ou utilise un train ou une installation à un moment où il n'est pas possible de l'utiliser, ou l'utilise d'une manière autreque celle à laquelle il est destiné, ou l'endommage.

h. Si un passager ne se conforme pas aux instructions des employés ou des auxiliaires d'European Sleeper, d'une autre entreprise ferroviaire ou du gestionnaire de l'infrastructureferroviaire.
i. Si un passager perturbe ou risque de perturber l'ordre, la tranquillité, la sécurité ou la bonne marche des affaires.
j. Si le voyageur n'a pas encore atteint l'âge de 12 ans et qu'il voyage sans être accompagnéd'une personne ayant atteint l'âge de 18 ans, ou qu'il ne respecte pas les obligations découlant de l'article 7, paragraphes 11, 12 et 13 des présentes Conditions générales.

22. En cas d'utilisation abusive du frein d'urgence ou d'un bouton d'urgence, le passager sera en outre redevable d'une amende immédiatement exigible de 125 EUR. En cas d'utilisation abusive d'un billet, le passager sera en outre redevable d'une amende immédiatement exigible de 100 EUR. Cela n'affecte pas le droit à l'indemnisation.

Article 10 Droits des passagers

Retards ou annulations de trains

1. En cas de retard ou d'annulation de trains d'European Sleeper, les conditions de la section 10 du GCC-CIV/PRR s'appliquent.
2. En cas d'annulation de trains d'European Sleeper ou en cas de retard annoncé avant le départ de plus de soixante minutes à la gare d'arrivée par rapport à ce qui est indiqué sur le billet, ou en cas de départ antérieur à l'heure indiquée sur le billet, European Sleeper donne à la Personne qui a réservé les billets le choix entre
   i) la poursuite du voyage à une date ultérieure convenue d'un commun accord, ou
   ii) le remboursement dans un délai d'un mois du voyage (et le cas échéant le remboursement du voyage retour vers le premier point de départ).

Transport de remplacement et hébergement

3. Si le Passager ne peut pas poursuivre son voyage le même jour conformément à l'accord de transport en raison d'un train annulé ou retardé ou si la poursuite du voyage le même jour ne peut être raisonnablement demandée compte tenu des circonstances, European Sleeper :
   i) remboursera les frais d'hébergement raisonnables, y compris le transport nécessaire entre la gare et le lieu d'hébergement.
   ii) remboursera les frais raisonnables pour un transport alternatif, toutefois uniquement en faisant appel à des prestataires de transport public par train, par bus ou par car de tourisme.

4. Si European Sleeper peut offrir un transport alternatif dans les 100 minutes à partir de l'heure de départ (tel qu'un bus, métro, taxi), les droits décrits à l'article 10.3 s'annulent

Sièges réservés non disponibles

5. Si Budget, Classic, Comfort Standard ou Comfort Plus ne peut être utilisé en raison de retards des trains d'European Sleeper, d'une panne des trains d'European Sleeper ou d'une panne de l'autocar concerné ou pour toute autre raison, le voyageur se verra offrir par European Sleeper, dans la mesure du possible, un siège avec le même niveau de confort que celui que le voyageur avait initialement réservé.

6. Si European Sleeper ne peut pas proposer au voyageur un siège de remplacement, la Personne qui a réservé les billets a droit au remboursement intégral du billet acheté par le voyageur.

7. Si le voyageur ne peut pas utiliser Budget, Classic, Comfort Standard ou Comfort Plus réservé, mais qu'on ne peut lui proposer qu'une place d'un niveau de confort inférieur, la Personne qui a réservé les billets a au moins droit au remboursement suivant.

Remboursement pour le passage Comfort Plus à Comfort Standard	€ 25pp

Remboursement pour le passage Comfort Standard à Classic	€ 25pp
Remboursement pour le passage Classic à Budget	€ 50pp
Remboursement pour le passage Comfort à un Budget	€ 100pp
Remboursement pour le passage d'un compartiment privé à un compartiment partagé	€ 25pp
Remboursement pour le passage d'un compartiment partagé pour 5 personnes à un compartiment partagé pour 6 personnes	€ 25pp
Interrail	25%

8. Si le voyageur ne peut pas utiliser Budget, Classic, Comfort Standard ou Comfort Plus réservé, mais que l'on ne peut lui proposer une place d'un niveau de confort supérieur, aucun coût supplémentaire ne lui sera facturé.

Demandes de remboursement et/ou de compensation

9. Les personnes qui ont acheté des billets peuvent faire une demande de remboursement et de compensation au service clientèle d'European Sleeper dans un délai d'un mois à compter de la date du voyage. Le formulaire peut être demandé par courriel à l'adresse info@europeansleeper.eu. Ces demandes seront traitées par le service clientèle dans un délai d'un mois à compter de la demande. Les coûts des transactions financières seront supportés par European Sleeper.

Vie privée

10. Dans le cadre de sa prestation de services aux consommateurs, European Sleeper peut traiter les données personnelles des consommateurs. Vous trouverez de plus amples informations sur le traitementde vos données personnelles par European Sleeper dans la déclaration de confidentialité disponible sur le site web d'European Sleeper (https://www.europeansleeper.eu). Cette déclaration de confidentialité indique, entre autres, quelles données European Sleeper collecte et traite ultérieurement, ainsi que les objectifs du traitement.

Plaintes et litiges

11. Les plaintes peuvent être soumises par e-mail au service clientèle de European Sleeper. L'adresse électronique est la suivante : info@europeansleeper.eu. Veuillez indiquer dans l'objet « Traitement d'une plainte » et (le cas échéant) le numéro de réservation.
12. Les plaintes et les demandes de compensation relatives aux billets émis par European Sleeper seront traitées.
13. European Sleeper répondra aux plaintes visées au paragraphe 17 par écrit dans un délai d'un mois ou informera le voyageur du délai raisonnable requis pour une réponse. Cette notification peut également inclure une demande d'informations complémentaires et la présentation de preuves supplémentaires qui, selon European Sleeper, sont nécessaires pour la réponse.
14. En fonction de la nature de la plainte, il existe plusieurs instances aux Pays-Bas auxquelles le voyageur peut s'adresser s'il n'est pas d'accord avec la manière dont European Sleeper a traité sa plainte, comme indiqué au paragraphe 17 :
    - l'autorité de surveillance du Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat;
    - Centre Européen des Consommateurs
    - le tribunal civil.

Article 11 – Objets trouvés

Remise des objets trouvés

15. Si vous trouvez un objet à bord, veuillez le remettre dès que possible au personnel de bord.
16. Si vous souhaitez récupérer l'objet en cas de non-réclamation, merci de le signaler lors de la remise.

Durée de conservation

17. European Sleeper conserve les objets trouvés pendant une période maximale de 3 mois à compter de la date de remise ou de découverte.
18. Les objets périssables, insalubres ou dangereux (comme les aliments, médicaments ou objets tranchants) ne sont pas conservés et peuvent être immédiatement éliminés.

Restitution au propriétaire

19. Le propriétaire légitime peut récupérer l'objet après vérification et paiement des frais administratifs et d'envoi.
20. Le propriétaire doit fournir une description de l'objet ainsi qu'une preuve de propriété, si possible (comme une facture ou un numéro de série), au service clientèle d'European Sleeper.

Que se passe-t-il après 3 mois ?

21. Si l'objet n'a pas été réclamé après 3 mois :
    - Il peut être remis au trouveur, à condition qu'une demande écrite ait été faite lors de la remise.
    - Ou il peut être vendu, réutilisé, recyclé ou éliminé de manière respectueuse de l'environnement.
22. Les documents d'identité sont transmis aux autorités compétentes et ne sont jamais restitués au trouveur.

Responsabilité

23. European Sleeper n'est pas responsable en cas de dommage, perte ou vol des objets trouvés pendant la période de conservation.
24. Les objets sont manipulés avec soin, mais aucune garantie ne peut être donnée quant à leur récupération ou à leur état.

Partie 3 : Conditions générales de la boutique en ligne d'European Sleeper

Article 1 - Définitions

Dans les présentes conditions générales, les définitions suivantes s'appliquent :

1. Délai de rétractation : le délai pendant lequel le consommateur peut exercer son droit de rétractation ;

2. Consommateur : la personne physique qui n'agit pas à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;
3. Jour : jour calendaire ;
4. Contenu numérique : données produites et livrées sous forme numérique ;
5. Support durable : tout dispositif - y compris le courrier électronique - qui permet au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière qui permet une consultation ou une utilisation ultérieure pendant une période adaptée àl'usage auquel les informations sont destinées, et qui permet une reproduction inaltérée des informations stockées ;
6. Droit de rétractation : possibilité pour le consommateur de résilier le contrat à distance pendant le délai de réflexion ;
7. Billet numérique : le document électronique commandé et payé sur le site Internet et pouvant être imprimé par le consommateur ou pouvant être affiché sur le smartphone ou la tablette du consommateur et ayant valeur de billet au sens des Conditions générales et particulières de transport ;
8. Entrepreneur : la personne physique ou morale qui offre des produits, (l'accès à) des contenus numériques et/ou des services à distance aux consommateurs ;
9. Contrat : contrat à distance conclu entre le professionnel et le consommateur et conclu via le site web ;
10. Produit : les services de transport proposés par l'entrepreneur sur le site web ;
11. Site web : www.europeansleeper.eu

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

European Sleeper Exploitatie B.V.
Leidseweg 90F
3531 BG Utrecht, Pays-Bas
Numéro detéléphone : 0302035833
Numéro de R.C. : 86040472
Numéro d'identification TVA : NL8638.41.636.B01

Article 3 - Applicabilité

1. Les présentes conditions générales de la boutique en ligne s'appliquent à chaque offre faite par European Sleeper via le site Web d'European Sleeper, ainsi qu'à chaque contrat qui en découle.

2. Outre les conditions générales de la boutique en ligne, les conditions générales de transport ferroviaire des voyageurs (GCC-CIV/PRR) (partie 1) et les conditions particulières de transport (partie 2) d'European Sleeper sont également applicables. Avant la conclusion d'un contrat, les conditions concernées sont mises à la disposition du consommateur de manière à ce qu'il puisse les stocker facilement sur un support de données durable. En outre, le Consommateur peut à tout moment consulter les différentes conditions générales sur le site Internet d'European Sleeper. À la demande du consommateur, les différentes conditions lui seront envoyées gratuitement par voie électronique ou autrement.

Article 4 - L'offre

1. L'offre dans la boutique en ligne d'European Sleeper contient une description complète et précise des produits proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre au consommateur d'évaluer correctement l'offre. Si European Sleeper utilise des images, celles-ci sont une représentation fidèle du produit et/ou de son contenu numérique proposé. Les fautes évidentes ou les erreurs manifestes dans l'offre n'engagent pas European Sleeper.

2. Chaque offre contient des informations qui indiquent clairement au consommateur quels droits et obligations sont liés à l'acceptation de l'offre.

Article 5 – Le contrat

1. Sous réserve des dispositions du paragraphe 5, le contrat conclu entre le consommateur et European Sleeper prend effet au moment où le consommateur accepte l'offre et remplit les conditions qui y sont

stipulées.

2. Si le consommateur effectue un achat pour plusieurs personnes, le consommateur, en acceptant les conditions mentionnées à l'article 3.2 des présentes conditions générales d'achat, déclare qu'il est explicitement autorisé à accepter les conditions mentionnées à l'article 3.2 des présentes conditions générales d'achat en son nom propre et au nom de tous les membres du groupe.

3. Après avoir complété la commande, le consommateur recevra une confirmation de son achat par retour de courriel et recevra un billet numérique au format PDF dans le même courriel. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par European Sleeper, le consommateur peut résilier le contrat.

4. European Sleeper prend des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser le transfert électronique des données et assure un environnement web sécurisé. European Sleeper observe des mesures de sécurité appropriées concernant le paiement électronique.

5. European Sleeper peut - dans le cadre des dispositions légales - vérifier si le consommateur peut remplir ses obligations de paiement, ainsi que tous les faits et éléments qui sont importants pour une conclusion responsable du contrat. Si, sur la base de cette enquête, European Sleeper a de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat, elle a le droit de refuser une commande ou une demande, en indiquant les raisons, ou d'assortir l'exécution de conditions particulières.

6. Avant, pendant ou après la conclusion du contrat, European Sleeper a le droit - conformément àla déclaration de confidentialité applicable - de prendre des mesures pour lutter contre la fraude etles abus. En outre, European Sleeper a le droit d'invalider ou de bloquer les billets de train en cas de fraude ou d'abus.

7. European Sleeper inclura les informations suivantes, par écrit ou de manière à ce qu'elles puissent être stockées par le consommateur de façon accessible sur un support de données durable, au plus tard lors de la livraison du billet de train au consommateur :
    a. L'adresse de la succursale d'European Sleeper à laquelle le consommateur peut adresser ses plaintes.
    b. Une notification claire concernant l'exclusion du droit de rétractation ;
    c. Les informations sur le service existant après l'achat ;
    d. Le prix TTC du billet, le cas échéant le coût de la livraison, ainsi que le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance.

Article 6 - Modification ou annulation par le consommateur

Après l'achat, le contrat conclu entre European Sleeper et le consommateur peut ou non être modifié et/ou annulé par le consommateur, selon les conditions applicables. S'il est possible de modifier ou d'annuler le billet, le consommateur doit tenir compte du fait que cela peut entraîner des frais.

Article 7 - Exclusion du droit de rétractation

Les produits d'European Sleeper sont exclus du droit de rétractation, car l'accord est un accord de transport de passagers.

Article 8 - Le prix

Les prix mentionnés dans l'offre de billets incluent la TVA.

Article 9 - Respect du contrat et garantie complémentaire

1. European Sleeper garantit que les produits proposés sont conformes au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de qualité et/ou d'utilisabilité et aux dispositions légales et/ou réglementations gouvernementales existant à la date de conclusion du contrat. Si cela est convenu, European Sleeper garantit également que le produit de voyage est adapté à un usage autre

que normal.

2. Une garantie supplémentaire fournie par European Sleeper, son fournisseur, son fabricant ou son importateur ne limitera jamais les droits légaux et les réclamations que le consommateur peut faire valoir à l'égard d'European Sleeper sur la base du contrat si European Sleeper n'a pas rempli sa part du contrat.

3. On entend par garantie supplémentaire tout engagement d'European Sleeper, de son fournisseur, de son importateur ou de son fabricant dans lequel il accorde au consommateur certains droits ou prétentions au-delà de ce qu'il est légalement obligé de faire dans le cas où il n'aurait pas rempli sa part du contrat.

Article 10 - Livraison et exécution

1. European Sleeper apportera le plus grand soin à la réception et au traitement des commandes de billets numériques.

2. Le lieu de livraison est le lieu de résidence du consommateur.

3. Une fois que l'achat en ligne a été effectué et que le montant total dû a été payé par le consommateur, le billet numérique sera émis par European Sleeper et livré au consommateur. Le billet numérique sera envoyé par courriel à l'adresse électronique fournie par le consommateur immédiatement après le paiement.

4. Le risque de perte des billets incombe à European Sleeper jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant désigné à l'avance et porté à la connaissance de European Sleeper. Si la livraison du billet numérique n'est pas possible en raison d'une erreur et/ou d'une faute commise par le consommateur, y compris, mais sans s'y limiter, la fourniture d'une adresse e-mail ou d'une adresse incorrecte ou incomplète, European Sleeper n'en sera pas responsable, nonobstant ce qui précède.

Article 11 - Paiement

Le paiement du billet par le consommateur doit être effectué immédiatement. Le paiement à European Sleeper peut être effectué sans frais entre autres via Ideal. Le consommateur a le devoirde signaler immédiatement à European Sleeper les inexactitudes dans les détails de paiement fournis ou déclarés.

Article 12 - Procédure de plainte

1. Les plaintes concernant le contrat conclu entre European Sleeper et le consommateur sont soumises aux conditions générales de la boutique en ligne.

2. European Sleeper dispose d'une procédure de plainte suffisamment claire et traitera la plainte conformément à cette procédure de plainte.

3. Les plaintes concernant l'exécution du contrat seront traitées, à condition que la plainte soit reçue par European Sleeper dans les deux (2) mois civils suivant la survenance du fait auquel la plainte se rapporte.
4. European Sleeper répondra par écrit aux plaintes écrites visées au paragraphe 3 dans un délai de quatre (4) semaines ou informera le consommateur du délai raisonnable requis pour y répondre. Cette notification peut également inclure une demande d'informations complémentaires et la présentation de preuves supplémentaires qui, selon European Sleeper, sont nécessaires pour la réponse.

5. En fonction de la nature de la plainte, il existe plusieurs instances auxquelles le consommateur peut s'adresser s'il n'est pas d'accord avec la manière dont European Sleeper a traité sa plainte, comme indiqué au paragraphe 3 :

    a. la Commission des litiges en matière de transports publics ;

b. Centre Européen des Consommateurs
c. le tribunal civil.

6. Une plainte ne peut être soumise à la Commission des litiges en matière de transport public qu'après avoir été soumise par écrit à European Sleeper et traitée par European Sleeper. Dans les trois (3) mois suivant la réception de la décision écrite d'European Sleeper concernant la plainte, le consommateur doit soumettre le litige à la Commission des litiges en matière de transport public. La Commission des litiges en matière de transports publics statue, dans le respect des dispositions réglementaires applicables, sur les litiges qui lui sont soumis par voie d'avis contraignant.

7. Ce qui précède est sans préjudice de la compétence du tribunal civil de prendre connaissance d'un litige entre European Sleeper et le consommateur.

Article 13 - Dispositions complémentaires ou différentes

Les dispositions complémentaires et/ou dérogatoires aux présentes conditions générales de vente ne peuvent se faire au détriment du consommateur et doivent être consignées par écrit ou de manière à ce que le consommateur puisse les conserver de façon accessible sur un support de données durable. Les dispositions complémentaires et/ou dérogatoires peuvent être au détriment du consommateur si ces dispositions découlent de la loi.

Partie 4: Conditions générales pour les surclassements via Plusgrade – European Sleeper

Article 1. Champ d'application

1. Les présentes conditions s'appliquent au programme de surclassement proposé via Plusgrade en collaboration avec European Sleeper.

2. En soumettant une offre via la plateforme Plusgrade, le passager accepte les présentes conditions générales.

Article 2. Nature du programme de surclassement

1. Les passagers peuvent soumettre une offre via Plusgrade pour un surclassement vers une classe de confort supérieure.

2. La soumission d'une offre n'est pas contraignante, mais une fois acceptée, elle devient définitive et ne peut être ni modifiée ni remboursée.

3. L'acceptation d'une offre n'est pas garantie. European Sleeper se réserve le droit d'accepter ou de refuser toute offre à sa seule discrétion, en fonction des disponibilités.

4. Plusieurs offres pour différents segments d'un voyage sont autorisées ; chaque offre sera évaluée individuellement. Un seul surclassement par segment pourra être accordé et facturé, selon les disponibilités.

Article 3. Processus d'enchère

1. Les passagers choisissent le montant de leur offre dans la fourchette indiquée.

2. Une offre peut être retirée sans frais jusqu'au moment de son examen. Une fois acceptée, elle devient contraignante et le montant est automatiquement débité du moyen de paiement sélectionné.

3. Après acceptation, les surclassements ne peuvent être ni modifiés, ni transférés, ni annulés.

4. Si un passager choisit de ne pas utiliser un surclassement accepté, aucun remboursement ne sera

effectué.

Article 4. Non-cumul avec d'autres offres

1. Les surclassements obtenus via Plusgrade ne peuvent être combinés avec d'autres offres, réductions, bons ou programmes de fidélité proposés par European Sleeper ou des tiers.

Article 5. Flexibilité des arrangements de transport

1. European Sleeper s'efforce de faire preuve de flexibilité dans l'organisation du transport lié aux surclassements via Plusgrade.
2. Le nombre de passagers attendu est basé sur des prévisions. En fonction de la demande réelle, des voitures supplémentaires peuvent être ajoutées ou des voitures prévues peuvent être annulées.
3. European Sleeper se réserve le droit d'ajuster la capacité, à la hausse ou à la baisse, quelques semaines avant le départ, en fonction des réservations effectives.
4. En pratique, nous prévoyons davantage de demandes d'augmentation de capacité que de réductions.

Article 6. Responsabilité et perturbations

1. En cas de perturbations, de force majeure ou de problèmes techniques, European Sleeper se réserve le droit de modifier, d'annuler ou de remplacer tout surclassement accordé.
2. Dans ce cas, un transport de remplacement ou un remboursement pourra être proposé, selon les circonstances.

Article 7. Données personnelles

1. European Sleeper et Plusgrade traitent les données personnelles conformément à la législation applicable en matière de protection des données (RGPD).
2. Les données personnelles sont utilisées uniquement pour le traitement des offres, la gestion des paiements et la communication avec le passager.

Article 8. Modifications et droit applicable

1. European Sleeper et Plusgrade se réservent le droit de modifier les présentes conditions à tout moment. Les conditions révisées s'appliquent aux nouvelles offres à compter de leur publication.
2. Les présentes conditions sont régies par le droit néerlandais. Les litiges seront de préférence réglés à l'amiable. Si nécessaire, ils seront soumis au tribunal compétent d'Amsterdam.

Article 9. Compartiments partagés et placement en groupe

1. En cas de surclassement vers des compartiments partagés (par exemple, couchettes partagées), European Sleeper ne peut garantir que des passagers voyageant ensemble seront placés dans le même compartiment.
2. Les passagers choisissant un surclassement vers un compartiment privé (si disponible) seront hébergés ensemble dans ce compartiment.

Article 10. Surclassements pour les réservations avec plusieurs passagers

1. Les surclassements via Plusgrade s'appliquent à tous les passagers inclus dans la même référence de réservation.

2. Les surclassements partiels pour certains passagers seulement au sein d'une même réservation ne sont pas possibles. Si un surclassement est accepté, il s'appliquera automatiquement à tous les voyageurs de la réservation.

3. En soumettant une offre, le passager reconnaît et accepte que les surclassements soient traités collectivement pour toutes les personnes de la réservation.

4. Les réservations de groupe (6 passagers ou plus dans une même réservation) ne sont pas éligibles au programme de surclassement.

Ces conditions ont été rédigées en néerlandais, anglais, allemand et français. En cas de différences d'interprétation entre les différentes versions linguistiques, le texte en langue néerlandaise prévaut.

Mars 2025