

# Conditions Générales de Vente et de Transport Thello

## SOMMAIRE

Dispositions générales.....	2
Définitions.....	2
Titre 1 - Conditions Générales de Vente.....	2
Chapitre 1 - Modalités et conditions d'achat .....	2
Article 1 - Principes.....	2
Article 2 - Vente des titres de transports et dispositions spécifiques pour la vente aux mineurs.....	2
Article 3 - Paiement de la commande.....	2
Chapitre 2 - Perte, échange ou remboursement avant le départ du train.....	2
Article 4 - Perte du titre de transport dématérialisé acheté via les circuits de vente propres de Thello.....	2
Article 5 - Perte du titre de transport papier acheté via les circuits de vente propres de Thello.....	2
Article 6 - Echange ou remboursement du titre de transport.....	2
Chapitre 3 - Principes tarifaires et services fournis....	3
Section 1 - Prestation de transport.....	3
Article 7 - Principe.....	3
Article 8 - Réductions.....	3
Article 9 - Transport d'animaux domestiques ....	3
Article 10 - Bagages et bagages supplémentaires.....	4
Article 11 - Assurance voyage pour un trajet sur un train de nuit.....	4
Article 12 - Espace privatif en couchette ou en cabine.....	4
Chapitre 4 - Dispositions relatives à l'accès et l'utilisation du site internet thello.com.....	4
Article 13 - Enregistrement préalable.....	4
Article 14 - Cookies et web beacons.....	4
Article 15 - Propriété intellectuelle.....	4
Article 16 - Liens hypertextes.....	4
Article 17 - Protection des données à caractère personnelle.....	5
Titre 2 - Conditions Générales de Transport.....	5
Chapitre 5 - Validité du titre de transport.....	5
Article 18 - Validité.....	5
Article 19 - Placement.....	5
Article 20 - Le titre de transport est transmissible.....	5
Chapitre 6 - Contrôle du titre de transport et gestion des situations irrégulières.....	5
Article 21 - Contrôles.....	5
Le personnel de bord.....	5
Article 22 – Situations irrégulières.....	5
Chapitre 7 - Accessibilité et assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite.....	5
Article 23 - Accessibilité.....	5
Article 24 - Assistance.....	6
Chapitre 8 - Principe général d'information et d'assistance.....	6
Article 25 - Information et assistance en cas de retard du train.....	6

Article 26 - Facilitation des opérations de douane pour les trajets internationaux en train de nuit...6	
Chapitre 9 - Obligations du voyageur.....	6
Article 27 - Avant le départ du train.....	6
Article 28 - Comportement du voyageur.....	6
Chapitre 10 - Bagages et animaux admis.....	7
Article 29 - Bagages.....	7
Article 30 - Animaux domestiques admis.....	7
Article 31 - Politique en cas d'objet trouvé.....	7
Chapitre 11 - Responsabilité de Thello.....	7
Section 1 - Responsabilité en cas de dommages corporels aux personnes.....	7
Article 32 - Principes.....	7
Article 33 - En cas de dommage corporel subi par le voyageur.....	7
Section 2 - Responsabilité en cas de dommages aux bagages et animaux transportés.....	7
Section 3 - Responsabilité en cas d'inobservation des horaires.....	7
Article 34 - Remboursement en cas de retard ou d'annulation annoncés.....	7
Article 35 - Indemnisation en cas de retard du train.....	8
Article 36 - Exonération de responsabilité en cas d'inobservation des horaires.....	8
Article 37 - Politique de remboursement en cas de déclassement.....	8
Section 4 - Conditions et traitement des réclamations.....	8
Article 38 - Réclamation en cas de dommage corporel aux personnes.....	8
Article 39 - Autres réclamations.....	8
Chapitre 12 - Action en justice.....	8
Article 40 - Entreprises contre lesquelles l'action en justice peut être engagée.....	8
Article 41 - Prescriptions des actions en responsabilité.....	8
Article 42 - Droit applicable.....	8
Annexe 1 – Sous-traitants de Thello pour l'exécution du service des trains de nuit.....	2
Annexe 2 - Principes tarifaires et conditions d'annulation.....	2
Train de nuit.....	2
Train de jour.....	3

## DISPOSITIONS GENERALES

Thello est une société anonyme par action simplifiée, inscrite au registre de commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 520 287 004 dont le siège est situé 15 rue des Sablons à PARIS (75016), FRANCE. Thello détient une licence d'entreprise ferroviaire et un certificat de sécurité en France lui permettant d'exploiter les lignes du réseau ferré français en vue de la réalisation des services de transport de voyageurs entre la France et l'Italie. Pour l'exploitation d'autres réseaux ferrés, Thello s'appuie sur des entreprises ferroviaires partenaires.

Les présentes conditions générales sont applicables aux services de transport international et national de voyageurs opérés par Thello et ses partenaires listés en annexe 1 et commercialisés sous la marque Thello. Elles établissent les règles générales applicables à la relation contractuelle entre le voyageur et Thello, de la passation

de la commande d'un service de transport jusque l'arrivée à destination. Elles sont disponibles sur internet sur le site thello.com et auprès de nos partenaires de distribution.

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

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

Ces conditions sont valables à compter du 29 octobre 2014. Cette édition annule et remplace les versions antérieures

## DEFINITIONS

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

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

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

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

Ces éléments constituent l'intégralité des termes applicables au contrat souscrit avec Thello. La possession par le voyageur d'un titre de transport fait foi de la conclusion et du contenu du contrat.

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

### Principe de séparation des contrats :

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

Les conditions générales applicables à chaque contrat de transport sont celles de la société qui exécute le transport en son seul nom. Cette société sera responsable du voyage pour la partie qui relève de son contrat. Thello n'assume aucune responsabilité de quelque nature et à quelque titre que ce soit résultant dudit contrat de transport.

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

- **Titre de transport** ou billet: constate l'existence d'un contrat de transport valablement formé entre Thello et le voyageur. Il indique les éléments essentiels du service de transport souscrit avec Thello, notamment, le parcours et le prix.

Il existe différents types de titres de transport. Le titre de transport peut être matérialisé sous forme papier ou dématérialisé sous la forme du numéro de référence PNR, dans le cas d'une réservation « Ticketless ». Dans le cadre du système « Ticketless », les informations

relatives à son parcours sont indiquées sur la confirmation de réservation.

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

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

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

- la référence de réservation (ou PNR) : référence à 6 caractères, indispensable pour monter à bord des trains Thello,
- les numéros de voiture(s) et de place(s) attribuée(s), indispensable pour monter à bord des trains Thello,
- la référence du passager principal,
- les caractéristiques du transport à effectuer : trajet, horaires, conditions et catégorie tarifaires.

En principe, tous les trains Thello sont à réservation obligatoires. L'accès sans réservation est autorisé pour des catégories exhaustivement identifiées de voyageurs et dans certaines conditions.

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

## **TITRE 1 - CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

Les conditions générales de vente fixent l'ensemble des conditions de ventes proprement dites des services de transports commercialisés sous la marque Thello.

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

#### Article 1 - Principes

L'achat de prestations de transport Thello peut être effectué via les canaux de vente de Thello, de Trenitalia et d'autres entreprises ferroviaires ou autre partenaires avec lesquels Thello a des accords de vente. Dans ce cas :

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

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

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

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

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

#### Article 2 - Vente des titres de transports et dispositions spécifiques pour la vente aux mineurs

**2.1** En ce qui concerne les canaux de vente directs Thello, les prestations de services de transport Thello peuvent être achetées sur le site internet [www.thello.com](http://www.thello.com), dont les conditions spécifiques d'utilisation sont définies ci-après, dans les boutiques Thello, auprès de nos distributeurs automatiques ou à bord des trains.

**2.2** Sauf dispositions particulières, les titres de transports peuvent être achetés au plus tôt 4 mois avant la date de voyage. Le voyageur ou la personne en charge de l'achat doit s'assurer, au moment de la commande du titre de transport, le cas échéant que celui-ci est établi selon ses indications, et que le voyageur peut bénéficier de la réduction revendiquée.

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

**2.3** Les prestations de services de transport Thello ne peuvent pas être achetées par des mineurs. Thello se réserve le droit de refuser toute demande d'achat de prestations formulée par un mineur et d'annuler le cas échéant toute réservation effectuée par un mineur. L'utilisation du site [thello.com](http://thello.com) par des mineurs s'effectue sous la surveillance et responsabilité d'un adulte capable et majeur.

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

Lors des trajets internationaux, les mineurs doivent impérativement voyager accompagnés d'un adulte capable et majeur. Il n'est donc pas possible d'acheter un billet pour des passagers mineurs qui ne seraient pas accompagnés à bord par un adulte responsable.

#### Article 3 - Paiement de la commande

**3.1** Sur le site [thello.com](http://thello.com) et dans les boutiques Thello, l'achat de prestations de service de transport Thello s'effectue uniquement par carte bancaire des réseaux partenaires (notamment Visa ou Mastercard).

Les modes de paiement acceptés par les distributeurs automatiques sont indiqués sur chaque appareil.

L'achat de prestations de service de transport Thello à bord des trains s'effectue par carte bancaire des circuits partenaires ou en espèces uniquement en Euro. L'achat à bord est possible moyennant une surcharge.

Sur les trains de nuit, le voyageur doit s'assurer de la disponibilité d'une place avant la montée à bord.

Sur les trains de jour, les passagers peuvent être autorisés à bord sans garantie de place assise.

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

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

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

Thello s'appuie sur une solution de paiement, certifiée PCI-DSS, pour la vente des titres de transport sur [thello.com](http://thello.com). La transaction de paiement est donc sécurisée et la confidentialité des données bancaires du voyageur est garantie. Aucune surcharge financière n'est appliquée pour utiliser notre système de paiement en ligne.

#### **3.2** Droit de rétractation

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

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

Les conditions de gestion de la perte ou du remboursement d'un titre de transport Thello acheté auprès des partenaires Thello sont fixées dans leurs propres conditions générales de vente disponibles sur leurs propres moyens de publication. En revanche, les principes tarifaires et les services de transport fournis par Thello restent régis par les présentes conditions générales.

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

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

Les conditions de gestion de la perte ou du remboursement d'un titre de transport Thello, notamment ceux achetés via les circuits de vente propre de Thello sont fixées ci-après.

#### Article 4 - Perte du titre de transport dématérialisé acheté via les circuits de vente propres de Thello

En cas de perte ou d'oubli de son numéro de PNR, du numéro de voiture et de place, le passager peut obtenir confirmation de ces éléments auprès du service client Thello (sur le site internet [thello.com](http://thello.com) ou en boutique). Pour ce faire, il doit indiquer les détails de la réservation et en particulier, les dates de voyage, nombre de passagers, les noms et prénoms utilisés comme référence pour la réservation, ainsi que l'adresse email renseignée lors de cette même réservation et la date d'achat en cas de réservations effectuées auprès de la boutique Thello. Cette demande doit intervenir au moins 48heures ouvrés avant le départ du train réservé pour les demandes par voie électronique et 4h avant le départ en boutique ou par téléphone.

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

#### Article 5 - Perte du titre de transport papier acheté via les circuits de vente propres de Thello.

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

#### Article 6 - Echange ou remboursement du titre de transport

**6.1** Les titres de transports Thello sont modifiables et échangeables selon les conditions applicables au tarif choisi. Certains titres de transports ne sont ni modifiables ni échangeables.

**6.2** Les titres de transports sont partiellement remboursables en cas d'annulation avant le départ pour convenance du voyageur, selon les conditions applicables au tarif choisi. Il appartient au voyageur, lors de l'achat, de veiller aux conditions tarifaires applicables

à l'utilisation de son titre de transport. Les conditions de remboursement applicables en fonction de l'offre tarifaire choisie sont définies dans l'annexe tarifaire.

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

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

Lorsque l'achat a été effectué sur le site internet [thello.com](http://thello.com), le remboursement est effectué uniquement par crédit sur la carte bancaire ayant servi au paiement initial dans les délais suivants :

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

Lorsque l'achat a été effectué en boutique Thello, la demande de remboursement doit être adressée exclusivement à la boutique dans laquelle le billet a été acheté. Le remboursement est effectué en boutique, par crédit TPE sur la carte utilisée pour l'achat.

Si le client se trouve dans l'impossibilité de se rendre en boutique, il peut adresser sa demande via la fonction dédiée du service téléphonique Thello au + 33 1 83 82 00 00. Sous réserve de la confirmation du succès de l'annulation par l'opérateur au téléphone, le remboursement sera dans tous les cas effectué en Boutique par crédit TPE sur la carte utilisée pour l'achat dès que le passager aura la possibilité de se rendre à la dite Boutique.

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

**6.4** Seuil de remboursement d'un titre de transport

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

### **Chapitre 3 - Principes tarifaires et services fournis**

#### **Section 1 - Prestation de transport**

##### Article 7 - Principe

Les tarifs associés à chaque type d'offre de transport et niveau de confort sont disponibles sur [thello.com](http://thello.com). Ils sont mentionnés en euros TTC.

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

Les services fournis par niveau de confort sont précisés sur le site internet [thello.com](http://thello.com).

##### **7.1. Attribution des places**

###### **7.1.1 Pour les titres de transport avec réservation**

Pour des raisons opérationnelles ou de disponibilité, il est possible que des passagers réservant ensemble se voient attribuer des places séparées (places/compartiment/cabine et/ou voiture).

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

###### **7.1.2. Pour les titres de transport sans réservation**

En cas d'achat de billet ne comportant pas de réservation, le voyageur peut s'installer dans une place disponible. Il est tenu de libérer immédiatement la place lorsqu'une personne titulaire d'une réservation pour cette même place se présente.

#### **Article 8 - Réductions**

La personne en charge de l'achat du billet s'assure, au moment de l'achat et quel que soit le canal d'achat utilisé, que les conditions justifiant l'attribution d'un billet à tarif réduit sont réunies.

##### **8.1 Tarif enfant**

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

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

Les jeunes au-delà de leur quinzième anniversaire payent le tarif adulte afférant à la classe dans laquelle ils voyagent.

L'âge de l'enfant en vue de l'application de présentes conditions particulières s'apprécie à la date du voyage.

Dans le cas où un enfant ne serait pas éligible au bénéfice du tarif réduit acheté, il sera immédiatement exigé de l'adulte responsable le paiement de la différence entre le prix payé et celui qui aurait dû être payé, compte tenu du niveau de confort choisi et sur la base du tarif de référence. Il sera en outre appliqué une surcharge dont le montant est disponible sur [thello.com](http://thello.com) et dans tous les points de vente distribuant les services Thello.

##### **8.2 Tarif de groupe**

Pour bénéficier du tarif « Group », le groupe doit être composé de 10 voyageurs minimum. Le tarif « Group » n'est pas disponible en ligne. Les réservations « Group » avec option d'achat peuvent être demandées exclusivement dans l'une des agences spécialisées dont les coordonnées sont indiquées sur le site [thello.com](http://thello.com).

Au cas où les conditions d'obtention du tarif « Group » acheté ne sont pas remplies, il sera immédiatement exigé de chacune des personnes concernées, le paiement de la différence entre le prix réellement payé et celui qui aurait dû être payé, compte tenu du niveau de confort choisi et sur la base du tarif de référence. Il sera en outre appliqué une surcharge dont le montant est disponible sur [thello.com](http://thello.com) et dans tous les points de vente distribuant les services Thello.

Un tarif pour les groupes scolaires « School Group » est également proposé par Thello dans les conditions fixées en annexe.

##### **8.3 Tarif d'accompagnant d'une personne à mobilité réduite**

L'accompagnant qui voyage avec une personne à mobilité réduite, titulaire d'un document officiel attestant la mobilité réduite, bénéficie d'une réduction de 50% sur le tarif Adult/Flexi Adulte.

Un justificatif officiel attestant la mobilité réduite est exigé à bord pour permettre à l'accompagnant de bénéficier de la réduction. A défaut de pouvoir présenter un tel document, les 50% déduits du prix initial du billet majorés d'une surcharge dont le montant est disponible sur [thello.com](http://thello.com) et dans tous les points de vente distribuant les services Thello seront exigés du voyageur en ayant bénéficié.

##### **8.4 Voyageurs titulaires d'un abonnement**

Sur les trains de jour Thello, les voyageurs titulaires des cartes d'abonnement listées ci-dessous sont autorisés à voyager gratuitement exclusivement sur les trajets couverts par leur abonnement sans garantie d'une place assise et sans possibilité de réserver une place assise :

- titulaire d'un abonnement « Intercity » ou « FrecciaBianca » ;

- titulaire d'un abonnement « Regionale/Sovraregionale » et de la carte « Tutto Treno Liguria » ;

- titulaire d'un abonnement « Regionale » et de la carte « Plus Lombardia ».

Le client est tenu de présenter à bord l'abonnement et le cas échéant la carte nominative ainsi qu'un document d'identité valide.

Les dits abonnements ne sont pas valables pour tout autre type de trajet. Les voyageurs sont tenus de s'acquitter d'un titre de transport valide pour le trajet souhaité.

Aucun abonnement n'est valable sur les trains de nuit Thello.

##### **8.5 Autres tarifs réduits**

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

Si le passager n'est pas en mesure de présenter les justificatifs donnant droit au tarif réduit lors des contrôles à bord, il devra immédiatement s'acquitter de la différence entre le prix réellement payé et celui qui aurait dû être payé, compte tenu du niveau de confort choisi et sur la base du tarif de référence. Il sera en outre appliqué une « surcharge » dont le montant est disponible sur [thello.com](http://thello.com) et dans tous les points de vente distribuant les services Thello.

### **Section 2 - Prestations accessoires au transport**

#### **Article 9 - Transport d'animaux domestiques**

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

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

Le chien doit impérativement être tenu en laisse et muselé.

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

Thello n'accepte qu'un animal domestique par passager.

##### **9.1 Transport des animaux domestiques de petite taille**

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

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

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

##### **9.2 Transport de chien de grande taille**

Les chiens de grande taille (d'un poids compris entre 5 et 50 Kg) peuvent être acceptés à bord des trains Thello sous réserve des conditions suivantes :

Dans les trains de nuit :

- que le voyageur responsable dudit chien voyage, avec son chien, en cabine lits et ait réservé cette

cabine en totalité (à usage privatif ou partagée avec de la famille et/ou des proches) ;

- d'un seul chien de grande taille par cabine;

Dans les trains de jour que le chien soit tenu en laisse et muselé.

Dans tous les cas, le responsable de l'animal devra acheter à bord (par carte bancaire ou en espèces), auprès de l'équipage, d'un billet spécifique dédié quel que soit le trajet effectué (voir [thello.com](http://thello.com) pour les tarifs). L'achat du billet s'effectue exclusivement à bord du train.

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

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

Le voyageur qui souhaite emporter avec lui un animal domestique doit en outre en informer préalablement le service client Thello, au moins 48h avant le départ du train, via le formulaire de contact.

Pour voyager, les animaux doivent disposer des documents nécessaires à l'entrée et au séjour en France et en Italie (ainsi le cas échéant qu'à la traversée de la Suisse). Le responsable de l'animal devra être en mesure de présenter ces documents à chaque demande de l'équipage ou des autorités compétentes. Les conditions fixées ci-dessus ne s'appliquent pas aux chiens accompagnant les passagers aveugles ou mal voyants. Ceux-ci voyagent gratuitement et sans réservation.

#### Article 10 - Bagages et bagages supplémentaires

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

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

Pour chaque bagage supplémentaire, dont les dimensions doivent rester inférieures à 160 cm (hauteur + longueur + largeur), le passager devra s'acquitter à bord du train d'un supplément (par carte bancaire ou en espèces) dans la limite de 2 bagages par personne (montant du supplément disponible sur [thello.com](http://thello.com)), sous réserve de place disponible à bord et après accord de l'équipage.

Dans les trains de nuit et pour sécuriser l'embarquement de ses bagages supplémentaires, le passager peut réserver une place vide à l'usage exclusif de ses bagages dans la limite de 2 bagages de dimensions respectivement inférieures à 160 cm (hauteur + longueur + largeur), poches, roues et poignées comprises par place vide réservée. La place supplémentaire est achetée au tarif adulte (Smart, go ou Flexi) disponible au moment de la réservation.

Cette réservation suit la même procédure que la réservation d'une place pour une personne. Si, pour la réservation de cette place, les informations du passager sont demandées, il faudra indiquer les informations du passager propriétaire du bagage.

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

Les passagers voyageant avec des bagages dépassant 160 cm (hauteur + longueur + largeur) se verront refuser l'accès à bord du train.

L'ensemble des conditions de transports des bagages à bord des trains Thello est fixé à l'Article 29 du titre 2.

#### Article 11 - Assurance voyage pour un trajet sur un train de nuit

Sur [thello.com](http://thello.com), Thello peut proposer, en partenariat avec Europ Assistance, une assurance voyage.

Les conditions de prise en charge sont fixées par Europ Assistance selon le pays de résidence du voyageur. Les conditions sont résumées et in extenso disponibles sur le site de [thello.com](http://thello.com).

L'assurance doit être souscrite au moment de la réservation du service de transport sur [thello.com](http://thello.com).

#### Article 12 - Espace privatif en couchette ou en cabine

Sur les trains de nuit, les passagers ne souhaitant pas partager leur compartiment ou cabine avec des inconnus, peuvent s'en assurer l'usage privatif en réservant toutes les places du compartiment ou de la cabine, sous réserve de disponibilité au moment de la réservation. Par exemple, un groupe de 5 personnes souhaitant réserver un compartiment à son usage exclusif, peut acheter 6 places comme si 6 personnes devaient voyager.

Ces places sont alors considérées à tous égards comme occupées et sont donc soumises aux mêmes règles et bénéficient des mêmes droits.

Si, pour la réservation de ces places, les informations du passager sont demandées, il faudra indiquer les informations du passager leader du groupe.

La place supplémentaire est achetée au tarif adulte (Smart, go ou Flexi) disponible au moment de la réservation.

### **Chapitre 4 - Dispositions relatives à l'accès et l'utilisation du site internet thello.com**

#### Article 13 - Enregistrement préalable

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

#### Article 14 - Cookies et web beacons

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

Les cookies sont de petits fichiers de données envoyés par un site internet et stockés dans le navigateur de l'internaute. Ils permettent de sauvegarder temporairement des informations concernant les visites et visiteurs du site. Ainsi, chaque fois que l'internaute se rend sur un même site, les données de sa précédente visite sont récupérées. Les cookies ne génèrent et ne transmettent pas de virus. Certains cookies sont indispensables à l'utilisation du site.

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

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

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

« Web Beacons » et « Clear GIFs » :

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

Les informations collectées sur site [thello.com](http://thello.com) sont traitées conformément à la politique de confidentialité de Thello. Lorsqu'un internaute navigue sur le site [thello.com](http://thello.com), il autorise par défaut Thello à stocker des cookies dans son navigateur. Si l'internaute ne souhaite pas que le site [thello.com](http://thello.com) stocke des cookies dans son navigateur, il peut désactiver les cookies en modifiant les paramètres ou options de son navigateur. Il se peut alors que certaines pages de [thello.com](http://thello.com) ne fonctionnent pas correctement.

Il existe sur internet de nombreuses sources d'informations à propos des cookies et web beacons. Il est recommandé aux personnes soucieuses de l'utilisation qui peut en être faite d'approfondir leurs recherches sur le sujet avant de décider d'accepter ou non les cookies des sites qu'elles visitent.

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

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

En conséquence, Thello ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable, de tout dommage direct ou indirect résultant de l'utilisation du site [thello.com](http://thello.com) et notamment :

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

#### Article 15 - Propriété intellectuelle

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

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

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

#### Article 16 - Liens hypertextes

Des liens vers des sites internet administrés par des tiers sont diffusés afin de faciliter la recherche d'information pour l'utilisateur et améliorer le contenu du site [thello.com](http://thello.com).

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

Article 17 - Protection des données à caractère personnelle

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 (dans le reste de l'article dénommée « la Loi »), l'utilisateur est informé que les données à caractère personnel le concernant et concernant le(s) voyageur(s) saisi(s) lors de la commande feront l'objet d'un traitement principalement pour (i) effectuer des réservations et des opérations relatives à la gestion de la relation clientèle (demande d'information, réclamation, ...) (ii) fournir des prestations ou services spécifiques en lien avec la prestation de transport, (iii) prospecter, fidéliser, animer et donner des informations commerciales (iv) réaliser des études statistiques et (v) gérer les demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition. Elles sont également susceptibles d'être utilisées pour les services internationaux aux fins de faciliter l'accomplissement des formalités administratives relatives à l'immigration et à l'entrée sur le territoire, et de manière générale aux fins de prévention des impayés et de lutte contre la fraude, ainsi que d'assurer la sécurité et la sûreté des trains.

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

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

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

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

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

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

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

En accord avec la loi susmentionnée, le site www.thello.com est enregistré auprès de la CNIL sous le numéro 156 17 07.

Chaque voyageur dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives le concernant. Il(s) dispose(nt) d'un droit d'opposition, pour motifs légitimes, à leur traitement. Ces droits peuvent être exercés directement auprès de Thello en envoyant un courrier à :

**Thello – Service Clients**  
**B.P. N° 10308**  
**75563 PARIS CEDEX 12**  
**France**

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

**TITRE 2 - CONDITIONS GENERALES DE TRANSPORT**

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

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

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

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

**Chapitre 5 - Validité du titre de transport**

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

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

Article 18 - Validité

**18.1** Un titre de transport Thello comportant une réservation est valable uniquement pour effectuer le trajet réservé, à la date, à l'heure, dans le train, pour la classe et la place indiqués.

**18.2** Tout voyageur, pour accéder au train, doit être muni de son titre de transport valable conformément aux présentes conditions générales.

Article 19 - Placement

**19.1** Lorsque le titre de transport comporte une réservation, chaque voyageur occupe la place, la couchette du compartiment ou le lit de la cabine qui lui a été attribuée, sauf si un changement a été demandé et expressément autorisé par un membre du personnel de bord Thello.

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

Le(s) passager(s) qui a(ont) acheté des places supplémentaires afin d'utiliser un compartiment à son/leur usage privatif aura/auront droit à occuper toutes ces places, qui ne pourront pas être l'objet d'une nouvelle vente à bord. Ces places pourront toutefois être attribuées à d'autres passagers en cas de nécessités de service extraordinaires intervenues pendant le voyage.

**19.2** Lorsque le titre de transport ne comporte pas de réservation, le voyageur peut s'installer dans une place disponible. Il est tenu de libérer immédiatement la place lorsqu'une personne titulaire d'une réservation pour cette même place se présente.

**Article 20 - Le titre de transport est transmissible** s'il n'est pas nominatif et pour autant que le voyage n'ait pas commencé et que les éventuelles conditions particulières d'utilisation soient remplies.

**Chapitre 6 - Contrôle du titre de transport et gestion des situations irrégulières**

Article 21 – Contrôles

Le personnel de bord vérifie sur le quai ou/et à bord la validité du titre de transport ainsi que l'identité de chacune des personnes mentionnées par la réservation.

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

Le voyageur doit être muni d'un titre de transport valable durant toute la durée de son voyage ainsi que de tout document requis pour justifier son tarif.

Les voyageurs sans titre de transport valable ou non muni des documents requis pour justifier le tarif choisi seront tenus de s'acquitter du prix du transport, ou de la différence entre le prix réellement payé et celui qui aurait dû être payé, compte tenu du niveau de confort choisi et sur la base du tarif de référence, et de payer en sus une surcharge dont le montant est disponible sur thello.com et dans tous les points de vente distribuant les services Thello.

A défaut, ils pourront être exclus du transport.

Article 22 – Situations irrégulières

Est considéré en situation irrégulière, le voyageur muni d'un titre de transport non valable, notamment :

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

Est aussi en situation irrégulière le voyageur démuné de titre de transport ou qui voyage sur une section pour lequel il ne dispose pas de titre de transport (cas notamment du voyageur qui commence son voyage avant la gare de départ indiquée sur sa réservation ou le poursuit au-delà de la gare de destination indiquée sur sa réservation).

Le voyageur qui n'est pas en mesure de justifier d'un titre de transport valable doit se présenter dans les plus brefs délais au personnel de bord pour régulariser sa situation aux conditions des tarifs appliquées à bord majorées d'une surcharge.

A titre d'illustration :

- Le voyageur qui embarque à bord d'un train Thello autre que celui qui correspond à sa réservation devra s'acquitter d'un nouveau billet (sous réserve de disponibilité de place) et sur la base du tarif de référence majorée d'une surcharge.
- Le voyageur qui commence le voyage avant ou poursuit au-delà de la destination réservée devra s'acquitter de la différence de tarif entre le prix effectivement payé et le prix du billet pour le trajet réellement effectué sur la base du tarif de référence majorée d'une surcharge.

Sur ce sujet, Thello renvoie aux principes et conditions prévues au Titre 1er par les conditions générales de vente.

En cas de refus de régularisation, le voyageur se verra refuser l'embarquement ou exclu du transport, sans qu'aucune indemnisation dudit voyageur ne soit admise.

**Chapitre 7 - Accessibilité et assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite**

Article 23 - Accessibilité

**23.1 Accès aux trains de nuit**

Les trains de nuit Thello sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Cependant, les caractéristiques techniques des voitures utilisées imposent des contraintes à l'accueil des passagers en fauteuil roulant.

Les dimensions des voitures des trains de nuit Thello ne permettent pas la circulation des fauteuils roulants à bord. Cependant, afin que chacun puisse vérifier la manœuvrabilité de son matériel, le tableau ci-dessous indique les dimensions utiles des voitures des trains de nuit Thello.

	Voiture couchette	Voiture lit
Largeur porte extérieure	61 cm	66 cm
Largeur couloir d'accès aux compartiments ou cabines	56 cm	52 cm
Largeur porte d'accès aux compartiments ou cabines	50 cm	53 cm
Largeur porte WC	51 cm	49 cm

Seuls les fauteuils pliables peuvent être embarqués, au même titre qu'un bagage sans toutefois être pris en compte dans la franchise.

### 23.2 Accès aux trains de jour

Les trains de nuit Thello sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Deux places sont réservées à l'accueil des passagers en fauteuil roulant.

Pour réserver une place pour un passager en fauteuil roulant sous réserve de place disponible, le voyageur doit en faire la demande via le formulaire de contact disponible sur le site de [thello.com](http://thello.com) soit par téléphone au + 33 1 83 82 00 00, soit auprès du point de vente auprès duquel il achète le billet.

### Article 24 - Assistance

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

Pour solliciter une assistance en gare, le voyageur doit déposer une demande expresse dès la réservation du voyage ou au plus tard 48 heures avant celui-ci, soit via le formulaire de contact disponible sur le site de [thello.com](http://thello.com) soit par téléphone au + 33 1 83 82 00 00, soit auprès du point de vente auprès duquel il achète le billet.

Les services d'assistance entre la gare et la voiture attribuée sont confiés par Thello à la société Gare et Connexion en France et à la société Trenitalia en Italie.

## Chapitre 8 - Principe général d'information et d'assistance

### Article 25 - Information et assistance en cas de retard du train

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

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

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

En tout état de cause, s'agissant du service de train de nuit dont le temps de trajet est supérieur à 7h, il est raisonnable de considérer que la totalité des passagers des trains Thello avait prévu de se restaurer juste avant ou pendant le voyage. Thello s'engage donc à distribuer des boissons et repas uniquement sur des périodes où les passagers ne pouvaient pas prévoir qu'ils seraient

dans le train, soit si le voyage se poursuit au-delà de l'heure d'arrivée prévue.

Une attention particulière est portée aux personnes à mobilité réduite.

### Article 26 - Facilitation des opérations de douane pour les trajets internationaux en train de nuit

**26.1** Afin de préserver le confort de passagers (éviter autant que possible le réveil en cours de trajet pour les besoins des contrôles douanier), le personnel de bord Thello propose de collecter dès l'installation à bord du train la (les) carte(s) d'identité ou passeport(s) associé(s) à chaque référence de réservation ou plus largement tout document nécessaire à l'entrée et au séjour en France et en Italie ainsi qu'à la traversée de la Suisse à la seule fin de permettre aux autorités compétentes de réaliser les contrôles légaux et réglementaires.

Les documents sont volontairement transmis par le voyageur au personnel de bord. Thello les restitue le lendemain matin avant l'arrivée à destination du voyageur. Les passagers doivent se tenir à disposition des équipages dans la voiture dans laquelle ils ont voyagé au moins 30 minutes avant l'arrivée à la gare de destination pour permettre la restitution des documents d'identité.

Si pour quelque raison la restitution des documents n'est pas effectuée à bord, le passager doit tout de même descendre du train à l'arrêt prévu lors de sa réservation. Ses documents lui seront envoyés par courrier express à l'adresse du pays de destination de son billet Thello (France ou Italie) qu'il communiquera soit directement à l'équipage soit via le formulaire de contact disponible sur [thello.com](http://thello.com). Si le passager préfère rester à bord, il n'aura à ce titre droit à aucun dédommagement ou aucune indemnisation de la part de Thello.

**26.2** Dans le cas où le voyageur refuse de confier au personnel Thello les documents utiles aux opérations douanières, il s'engage à demeurer, jusqu'à l'issue des contrôles en dehors de sa cabine ou son compartiment afin de ne pas déranger la tranquillité des autres voyageurs. Il doit se tenir à la disposition desdites autorités et de l'équipage.

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

## Chapitre 9 - Obligations du voyageur

### Article 27 - Avant le départ du train

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

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

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

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

**27.4** Le voyageur veille à arriver à la gare de départ dans un délai suffisant. Dans les gares Terminus, Thello

ne garantit plus l'accès au train à moins de 3 minutes du départ. Dans les gares intermédiaires, l'accès au train n'est plus garanti à moins d'une minute du départ. En cas de refus d'accès dans ce cas, le voyageur n'aura aucun droit à remboursement ou indemnisation.

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

Thello ne saurait être tenu responsable des conséquences que subirait le Passager en cas d'inobservation de ces obligations.

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

### Article 28 - Comportement du voyageur

**28.1** Le voyageur respecte les consignes imposées par le personnel de bord des trains Thello.

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

**28.2** Le voyageur est tenu de se comporter d'une manière civile et courtoise à l'égard des autres voyageurs et du personnel de bord. Il est interdit au voyageur notamment de souiller ou détériorer le matériel, d'enlever ou de détériorer les étiquettes, cartes, pancartes ou inscriptions apposées dans les trains, de mettre obstacle à la fermeture des portes, d'ouvrir les portes après le signal de départ pendant la marche et avant l'arrêt complet du train, de se servir sans motif valable du signal d'alarme. Thello se réserve le droit d'appliquer des sanctions ou amendes dans les conditions prévues par les textes applicables.

Il est également demandé aux passagers de veiller à la tranquillité de tous en limitant toute nuisance sonore en particulier pendant les heures nocturnes.

Les passagers sont tenus de maintenir des tenues décentes lors de leurs déplacements dans le train mais également à l'intérieur de leur cabine ou compartiment a fortiori lorsqu'ils le partagent avec des passagers qui leur sont étrangers.

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

Thello se réserve le droit d'appliquer des sanctions ou amendes dans les conditions prévues par les textes applicables.

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

**28.4** Les personnes mineures ou majeures placées sous tutelle sont sous la seule responsabilité de leurs parents ou tuteurs ou de tout adulte auquel elles ont été confiées. Thello préconise à ces derniers de ne pas laisser les mineurs ou majeurs sous tutelles seuls et notamment de veiller à ce qu'ils soient accompagnés d'un voyageur majeur responsable lors des déplacements dans le train.

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

Les bagages et animaux emportés à bord des trains Thello sont placés sous la surveillance du voyageur et restent sous sa responsabilité tout au long du parcours. Sauf en cas de faute de Thello, les risques de pertes,

d'avarie et de vols des bagages sont à la charge du voyageur.

**28.6** La prise de vidéos et/ou de photographies autres que personnelles est interdite à bord des trains.

**28.7** Si le voyageur ne se conforme pas aux termes du présent article, Thello peut être amené, conformément aux dispositions législatives et réglementaires, à prendre toute mesure adaptée et raisonnablement nécessaire. A cet effet, Thello pourra notamment procéder au débarquement du voyageur et/ou recourir à des mesures de contrainte à tout moment du trajet.

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

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

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

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

## Chapitre 10 - Bagages et animaux admis

### Article 29 - Bagages

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

Le transport de bagage supplémentaire est fixé au Titre 1, Article 10.

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

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

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

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

### 29.2. Objets et matières exclues du transport

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

- des denrées périssables susceptibles de se détériorer durant le voyage,
- des denrées dégagant une odeur gênante pour le confort des autres passagers,
- des vélos qui ne sont transportés dans des sacs aux dimensions suivantes :
  - o pour les trains de jour : max 80x110x40 cm ;
  - o pour les trains de nuit : moins de 160 cm (hauteur + longueur + largeur) poches, roues et poignées comprises ;
- surfs, planches à voile ou skis,
- des produits dangereux (chimiques...), des armes, des explosifs ou des liquides inflammables,

- des produits illicites selon les lois en vigueur dans les territoires traversés (France, Suisse et Italie).

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

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

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

### Article 30 - Animaux domestiques admis

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

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

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

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

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

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

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

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

### Article 31 - Politique en cas d'objet trouvé

Tout objet trouvé à bord d'un train Thello est déposé dans les bureaux des objets trouvés de la gare terminus du train.

A l'exception des documents d'identité qui sont renvoyés par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse indiquée sur le document.

## Chapitre 11 - Responsabilité de Thello

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

#### Article 32 - Principes

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

- Thello est responsable de l'exploitation du service de transport réalisée sur le réseau français ;
- Thello et Trenitalia sont solidairement responsables vis-à-vis des voyageurs sur le réseau italien et,
- Thello et les CFF sont solidairement responsables vis-à-vis des voyageurs de l'exploitation du service réalisé sur le réseau suisse.

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

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

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

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

**32.4** Thello et/ou ses partenaires sont déchargés de leur responsabilité :

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

**Article 33 - En cas de dommage corporel subi par le voyageur.** Thello est responsable du dommage résultant de la perte totale ou partielle ou de l'avarie des objets, bagages ou animaux que le voyageur avait soit sur lui soit avec lui. Dans ce cas, Thello doit réparer le dommage pour chaque voyageur, en application des dispositions de l'annexe I du règlement n°1371/2007.

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

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

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

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

#### Article 34 - Remboursement en cas de retard ou d'annulation annoncés

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

**- Renoncer au voyage**

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

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

- Poursuivre le voyage (ou un réacheminement) vers la destination finale dans des conditions de transport comparables dans les meilleurs délais. Le voyageur reconnaît que compte tenu des caractéristiques du voyage effectué, qui est un trajet long parcours international de nuit de plus de 7h, le transport par autocar constitue le moyen de substitution comparable.

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

Article 35 - Indemnisation en cas de retard du train

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

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

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

**35.2** Seuil minimum d'indemnisation

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

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

- organise un hébergement adéquat ou
- rembourse, sur présentation des justificatifs afférents, les frais raisonnables engagés d'hébergement.

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

Article 36 - Exonération de responsabilité en cas d'observation des horaires

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

Article 37 - Politique de remboursement en cas de déclassement

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

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

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

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

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

Article 38 - Réclamation en cas de dommage corporel aux personnes

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

Article 39 - Autres réclamations

**39.1** Les autres réclamations nées de l'exécution du contrat de transport, notamment en cas de retard de train sont adressées à Thello ou Trenitalia. Pour être recevable, la demande d'indemnisation doit être déposée dans le délai de 60 jours à compter de la date de survenance du fait générateur.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Aucune réclamation ne sera traitée en Boutique Thello ou par téléphone.

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

**39.2** Thello s'engage à répondre dans un délai de 20 jours ouvrés à compter de la date de dépôt de la réclamation. En tout état de cause, la demande d'indemnisation est traitée dans un délai inférieur à trois mois à compter de la date de dépôt de sa réclamation sous réserve de la complétude et de l'exactitude des informations fournies par la personne déposant la réclamation ou de sa célérité dans la communication des informations manquantes.

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

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

**Chapitre 12 - Action en justice**

Article 40 - Entreprises contre lesquelles l'action en justice peut être engagée

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

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

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

Article 41 - Prescriptions des actions en responsabilité

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

Article 42 - Droit applicable

Les actions judiciaires fondées sur le contrat de transport peuvent être exercées exclusivement devant les juridictions de l'Etat membre de l'UE sur le territoire duquel le défendeur a son domicile ou son siège principal ou devant les juridictions du lieu d'exécution de l'obligation qui sert de base à la demande en justice (étant entendu, le lieu de l'Etat membre où est situé le départ ou l'arrivée du train).

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

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



**Annexe 1 – Sous-traitants de Thello pour l'exécution du service des trains de nuit**

Trenitalia, qui détient une licence d'entreprise ferroviaire et un certificat de sécurité en Italie réalise sur la partie italienne du trajet les services de transport de voyageurs.

Les CFF, qui détiennent une licence d'entreprise ferroviaire et un certificat de sécurité en Suisse réalise sur la partie suisse du trajet les services de transport de voyageurs.

**Annexe 2 - Principes tarifaires et conditions d'annulation**

Les prix sont disponibles sur [thello.com](http://thello.com) et dans tous les points de vente distribuant les services Thello.

Certaines catégories particulières peuvent bénéficier d'autres tarifs dédiés.

**Train de nuit**

Tarif	Conditions	Conditions de remboursement pour annulation avant départ
Imminente Adulte Tarif de référence	Tarif réservé aux passagers âgés de 15 révolus ou plus. En vente à partir de 24h avant le départ.	Non modifiable. Non remboursable.
Imminente Enfant Tarif de référence	Tarif réservé aux passagers âgés de 4 ans révolus à 14 ans révolus. En vente à partir de 24h avant le départ.	
Adult ou Flexi Adulte	Tarif réservé aux passagers âgés de 15 révolus ou plus. En vente jusqu'à 24h avant le départ.	Non modifiable. Remboursement de 90% jusqu'à 24h avant le départ; aucun remboursement après ce délai. Aucun remboursement ne sera consenti si le montant du remboursement à devoir est inférieur à 8€.
Child ou Flexi Enfant	Tarif réservé aux passagers âgés de 4 ans révolus à 14 ans révolus. En vente jusqu'à 24h avant le départ.	
Go	Nombre de sièges limités. En vente jusqu'à 7 jours avant le départ.	Non modifiable. Remboursement de 50% jusqu'à 24h avant le départ; aucun remboursement après ce délai. Aucun remboursement ne sera consenti si le montant du remboursement à devoir est inférieur à 8€.
Smart	Nombre de sièges limités. En vente jusqu'à 7 jours avant le départ.	Non modifiable. Non remboursable.
Special	Nombre de sièges limité. Réserve aux clients "ayant droit", en possession d'un justificatif correspondant à un accord commercial ou à une promotion en cours.	Non modifiable. Remboursement de 75% jusqu'à 14 jours avant le départ; aucun remboursement après ce délai. Aucun remboursement ne sera consenti si le montant du remboursement à devoir est inférieur à 8€.
Disabled Companion	Tarif réservé à un passager accompagnant un passager à mobilité réduite. Un justificatif officiel attestant la mobilité réduite est exigé à bord pour permettre à l'accompagnant de bénéficier de la réduction.	Non modifiable. Remboursement de 90% jusqu'à 24h avant le départ; aucun remboursement après ce délai. Aucun remboursement ne sera consenti si le montant du remboursement à devoir est inférieur à 8€.
Group Adult	Tarif réservé à des groupes d'au moins 10 passagers de 15 ans révolus et plus. Nombre de sièges limité.	Non modifiable. Remboursement de 80% jusqu'à 30 jours avant le départ; remboursement de 50% jusqu'à 8 jours avant le départ; aucun remboursement après ce délai. Aucun remboursement ne sera consenti si le montant du remboursement à devoir est inférieur à 8€.
Group Child	Tarif réservé à des groupes d'au moins 10 passagers âgés de 4 ans révolus à 14 ans révolus. Nombre de sièges limité.	Non modifiable. Remboursement de 80% jusqu'à 30 jours avant le départ; remboursement de 50% jusqu'à 8 jours avant le départ; aucun remboursement après ce délai. Aucun remboursement ne sera consenti si le montant du remboursement à devoir est inférieur à 8€.
School Group	Tarif réservé à des groupes scolaires d'au moins 15 étudiants âgés de 20 ans maximum accompagnés d'un adulte. Tous les passagers doivent voyager dans la même classe de confort. Une liste des passagers imprimée sur papier à en-tête de l'établissement scolaire et indiquant le numéro d'homologation dans l'Etat d'appartenance devra être présentée à bord. Nombre de sièges limité.	Non modifiable. Non remboursable.
Chien de grande taille	Poids du chien entre 5 et 50 kg. Uniquement en cabine lit à usage privatif du propriétaire. Achat à bord uniquement.	Non modifiable. Non remboursable.
Bagages supplémentaires	Selon conditions listées au Titre 1 Achat à bord uniquement.	Non modifiable. Non remboursable.
Surcharge à bord	Surcharge pour achat du billet ou régularisation à bord.	Non modifiable. Non remboursable.

**Train de jour**

Tarif	Conditions	Conditions de remboursement pour annulation avant départ
Adult ou Flexi Adulte Tarif de référence	Tarif réservé aux passagers âgés de 15 révolus ou plus.	Non modifiable. Remboursement de 90% jusqu'à l'heure de départ prévu; aucun remboursement après ce délai.
Child ou Flexi Enfant Tarif de référence	Tarif réservé aux passagers âgés de 4 ans révolus à 14 ans révolus.	Aucun remboursement ne sera consenti si le montant du remboursement à devoir est inférieur à 8€.
Go	Nombre de sièges limités. En vente jusqu'à 7 jours avant le départ.	Non modifiable. Remboursement de 50% jusqu'à 24h avant le départ; aucun remboursement après ce délai. Aucun remboursement ne sera consenti si le montant du remboursement à devoir est inférieur à 8€.
Smart	Nombre de sièges limités. En vente jusqu'à 7 jours avant le départ.	Non modifiable. Non remboursable.
Disabled Companion	Tarif réservé à un passager accompagnant un passager à mobilité réduite. Un justificatif officiel attestant la mobilité réduite est exigé à bord pour permettre à l'accompagnant de bénéficier de la réduction.	Non modifiable. Remboursement de 90% jusqu'à l'heure de départ prévu; aucun remboursement après ce délai. Aucun remboursement ne sera consenti si le montant du remboursement à devoir est inférieur à 8€.
Special	Nombre de sièges limité. Réserve aux clients "ayant droit", en possession d'un justificatif correspondant à un accord commercial ou à une promotion en cours.	Non modifiable. Remboursement de 75% jusqu'à 14 jours avant le départ; aucun remboursement après ce délai. Aucun remboursement ne sera consenti si le montant du remboursement à devoir est inférieur à 8€.
Group Adult	Tarif réservé à des groupes d'au moins 10 passagers de 15 ans révolus et plus. Nombre de sièges limité.	Non modifiable. Remboursement de 80% jusqu'à 30 jours avant le départ; remboursement de 50% jusqu'à 8 jours avant le départ; aucun remboursement après ce délai. Aucun remboursement ne sera consenti si le montant du remboursement à devoir est inférieur à 8€.
Group Child	Tarif réservé à des groupes d'au moins 10 passagers âgés de 4 ans révolus à 14 ans révolus. Nombre de sièges limité.	Non modifiable. Remboursement de 80% jusqu'à 30 jours avant le départ; remboursement de 50% jusqu'à 8 jours avant le départ; aucun remboursement après ce délai. Aucun remboursement ne sera consenti si le montant du remboursement à devoir est inférieur à 8€.
School Group	Tarif réservé à des groupes scolaires d'au moins 15 étudiants âgés de 20 ans maximum accompagnés d'un adulte. Tous les passagers doivent voyager dans la même classe de confort. Une liste des passagers imprimée sur papier à en-tête de l'établissement scolaire et indiquant le numéro d'homologation dans l'Etat d'appartenance devra être présentée à bord. Nombre de sièges limité.	Non modifiable. Non remboursable.
Chien de grande taille	Poids du chien entre 5 et 50 kg. Achat à bord uniquement.	Non modifiable. Non remboursable.
Bagages supplémentaires	Selon conditions listées au Titre 1 Achat à bord uniquement.	Non modifiable. Non remboursable.
Surcharge à bord	Surcharge pour achat du billet ou régularisation à bord.	Non modifiable. Non remboursable.