

# Conditions Générales de Vente et de Transport

## Thello

### SOMMAIRE

|   |   |
|---|---|
| Dispositions générales.....   | 2 |
| Définitions.....  | 2 |
| Titre 1 – Conditions générales de vente des billets Thello.....   | 3 |
| Chapitre 1 - Modalités et conditions d'achat.....   | 3 |
| Article 1 - Principes.....  | 3 |
| Article 2 - Vente des titres de transports.....   | 3 |
| Article 3 - Dispositions spécifiques pour la vente à bord.....  | 3 |
| Article 4 – Vente de titre de transports aux mineurs.....   | 3 |
| Article 5 - Paiement de la commande.....  | 3 |
| Chapitre 2 - Perte, échange ou remboursement avant le départ du train.....  | 3 |
| Article 6 - Perte du titre de transport acheté via un circuit de vente autre que ceux de Thello.....                                  | 3 |
| Article 6 bis - Perte du titre de transport dématérialisé acheté via les circuits de vente propres de Thello.....                     | 4 |
| Article 7 - Perte du titre de transport papier acheté via les circuits de vente propres de Thello.....                                | 4 |
| Article 8 - Echange ou remboursement du titre de transport.....   | 4 |
| Article 8 bis – Modification de l'identité du voyageur.....   | 4 |
| Chapitre 3 - Principes tarifaires et services fournis....   | 4 |
| Section 1 - Prestation de transport.....  | 4 |
| Article 9 - Principe.....   | 4 |
| Article 10 - Réductions.....  | 4 |
| Section 2 - Prestations accessoires au transport... 4   |   |
| Article 11 - Transport d'animaux domestiques.. 4  |   |
| Article 12 - Bagages et bagages supplémentaires.....  | 5 |
| Article 13 - Espace privatif en couchette ou en cabine.....   | 5 |
| Titre 2 - Conditions générales de vente des billets Trenitalia vendus par Thello.....   | 5 |
| Titre 3 - Dispositions relatives à l'accès et l'utilisation du site internet thello.com.....  | 5 |
| L'utilisation du site thello.com par des mineurs s'effectue sous la surveillance et responsabilité d'un adulte capable et majeur..... | 5 |
| Article 14 - Enregistrement préalable.....  | 5 |
| Article 15 - Cookies et web beacons.....  | 5 |
| Article 16 - Propriété intellectuelle.....  | 6 |
| Article 17 - Liens hypertextes.....   | 6 |
| Article 18 - Protection des données à caractère personnelle.....  | 6 |
| Chapitre 1 - Validité du titre de transport.....  | 7 |
| Article 1 – Généralité.....   | 7 |
| Article 2 – Régularisation à bord aux conditions du tarif à bord.....   | 7 |
| Article 3 - Placement.....  | 7 |
| 3.2.....  | 7 |
| Article 4 – Cessibilité du titre de transport.....  | 7 |

|  |    |
|--|----|
| Le titre de transport est transmissible.....   | 7  |
| Chapitre 2 - Contrôle du titre de transport et gestion des situations irrégulières.....  | 7  |
| Article 5– Situations irrégulières.....  | 7  |
| Est considéré en situation irrégulière.....  | 7  |
| Article 6 – Contrôles et indemnisation forfaitaire 7   |    |
| 6 bis -Contrôles effectués sur le territoire italien 7   |    |
| Chapitre 3 - Accessibilité et assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite.....  | 7  |
| Article 7 - Accessibilité.....   | 7  |
| Article 8 - Assistance.....  | 8  |
| Chapitre 4 - Principe général d'information et d'assistance.....   | 8  |
| Article 9 - Information et assistance en cas de retard du train.....   | 8  |
| Article 10 - Facilitation des opérations de douane pour les trajets internationaux en train de nuit...8                                |    |
| Chapitre 5 - Obligations du voyageur.....  | 8  |
| Article 11 - Avant le départ du train.....   | 8  |
| Article 12 - Comportement du voyageur.....   | 8  |
| Chapitre 6 - Bagages et animaux admis.....   | 9  |
| Article 13 - Bagages.....  | 9  |
| Article 14 - Animaux domestiques admis.....  | 9  |
| Article 15- Politique en cas d'objet trouvé.....   | 9  |
| Chapitre 7 - Responsabilité de Thello.....   | 9  |
| Section 1 - Responsabilité en cas de dommages corporels aux personnes.....   | 9  |
| Article 16 - Principes.....  | 9  |
| Article 17 - En cas de dommage corporel subi par le voyageur.....  | 9  |
| Section 2 - Responsabilité en cas de dommages aux bagages et animaux transportés <b>Erreur ! Signet non défini.</b>                    |    |
| Section 3 - Responsabilité en cas d'observation des horaires.....  | 10 |
| Article 18 - Remboursement en cas de retard ou d'annulation annoncés.....  | 10 |
| Article 19 - Indemnisation en cas de retard du train.....  | 10 |
| Article 20 - Exonération de responsabilité en cas d'observation des horaires.....  | 10 |
| Article 21 - Politique de remboursement en cas de déclassement.....  | 10 |
| Section 4 - Conditions et traitement des réclamations.....   | 10 |
| Article 22 - Réclamation en cas de dommage corporel aux personnes.....   | 10 |
| Article 23 - Autres réclamations.....  | 10 |
| Chapitre 8 - Médiation, réclamation et organisme national chargé de l'application du « Règlement voyageurs » et action en justice..... | 10 |
| Article 24 – Médiation.....  | 10 |
| Article 25 - Application du « Règlement voyageurs ».....   | 10 |
| Article 26 - Entreprises contre lesquelles l'action en justice peut être engagée.....  | 11 |
| Article 27 - Prescriptions des actions en responsabilité.....  | 11 |
| Article 28 - Droit applicable.....   | 11 |

Annexe 1 – Sous-traitants de Thello pour l'exécution du service des trains de nuit..... 11

Annexe 2 - Principes tarifaires et conditions d'annulation et modification/remboursement..... 11

Annexe 3 – Indemnités forfaitaires applicables aux contraventions non tarifaires à la police du transport..... 13

### DISPOSITIONS GENERALES

Thello est une société **par actions simplifiée à associé unique (SASU)**, inscrite au registre de commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 520 287 004 dont le siège est situé 21, rue Camille Desmoulins à Issy les Moulineaux (92130), 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 :

- pour la vente de services et de titres de transport international et national de voyageurs opérés par Thello et pour la vente par Thello, au nom et pour le compte de Trenitalia, de services de transport opérés par Trenitalia ;
- pour le transport national et international ferroviaire de voyageurs à bord de trains 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.

Dans le cas où Thello émet des titres de transport au nom et pour le compte de Trenitalia, seules les dispositions des titres 2 et 3 de la Partie 1 s'appliquent.

Les conditions générales sont disponibles sur le site internet thello.com et auprès de nos partenaires de distribution.

Les conditions générales applicables au contrat sont celles publiées au moment de l'achat de la prestation de transport. La personne en charge de l'achat et les voyageurs reconnaissent en avoir pris connaissance avant d'effectuer une réservation et de monter à bord des trains 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 8 septembre 2018. 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, Règlement dit « Règlement voyageurs ».

Ces éléments constituent l'intégralité des termes applicables au contrat souscrit avec Thello.

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 du transporteur, la société au nom de laquelle le transport est exécuté. Thello n'assume aucune responsabilité de quelque nature et à quelque titre que ce soit résultant d'un autre contrat de transport.

Le voyageur est, en particulier, informé qu'en cas de correspondance manquée ou retard, il n'aura droit à aucune indemnisation sur la base de la longueur totale du voyage. L'indemnisation pourra être effectuée uniquement sur la portion du voyage opérée par l'entreprise ferroviaire à l'origine de cet incident.

- **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 différent type de titre 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, 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,
- L'identité de chaque passager lorsqu'il s'agit d'un titre de transport nominatif ;
- les caractéristiques du transport à effectuer : trajet, horaires, conditions et catégorie tarifaires.

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

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

suivent le départ du train de la gare de montée afin de régulariser sa situation.

Le **Tarif à Bord** est établi sur la base du tarif FLEXI Adulte maximum, majoré d'une surcharge à bord pour tenir compte des surcoûts liés à la vente à l'embarquement ou à bord.

## PARTIE 1 - Conditions Générales de Vente

### TITRE 1 – CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES BILLETS 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 autres partenaires avec lesquels Thello a des accords de vente. Dans ce cas :

- les conditions et modalités d'achats de prestations de transport Thello réalisées 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

**2.1** En ce qui concerne les canaux de vente directs Thello, les titres de transport Thello peuvent être achetés sur le site internet www.thello.com, dont les conditions spécifiques d'utilisation sont définies ci-après, dans les boutiques Thello, auprès de nos bornes libre-service ou à bord des trains.

**2.2** Sauf dispositions particulières, les titres de transports peuvent être achetés au plus tôt 6 mois avant la date de voyage. Le voyageur ou la personne en charge de l'achat doit s'assurer au moment de la commande du titre de transport que celui-ci est établi selon ses indications et qu'il peut le cas échéant bénéficier de la réduction revendiquée.

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

##### Article 3 - Dispositions spécifiques pour la vente à bord

Le voyageur qui n'est pas en mesure de justifier d'un titre de transport acheté avant le départ du train doit impérativement se présenter spontanément à l'agent de contrôle en lui signalant l'absence de titre de transport avant de monter dans le train ou dans les minutes qui

##### Article 4 – Vente de titre de transports aux mineurs

**4.1.** Les mineurs de moins de 16 ans ne sont pas autorisés à voyager seuls (non accompagnés d'un adulte majeur capable) à bord des trains Thello.

Thello ne propose aucun service d'accompagnement des enfants mineurs.

Les mineurs de moins de 16 ans doivent impérativement voyager accompagnés d'un adulte capable. Il n'est donc pas possible d'acheter un billet pour des passagers mineurs de moins de 16 ans qui ne seraient pas accompagnés à bord par un adulte responsable.

**4.2** Les prestations de services de transport Thello ne peuvent pas être achetées par des mineurs de moins de 16 ans. Thello se réserve le droit de refuser toute demande d'achat de prestations formulée par un mineur de moins de 16 ans et d'annuler le cas échéant toute réservation effectuée par un mineur.

**4.3** Les enfants mineurs demeurent de tout temps 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.

##### Article 5 - Paiement de la commande

**5.1** Les modes de paiement acceptés par chacun des points de vente directe de Thello sont précisés auprès de chacun d'eux ainsi que sur le site thello.com. Les modes de paiement acceptés par les bornes libre-service 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.

Pour l'achat 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 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. 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.

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. 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.

##### **5.2** 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**

##### Article 6 - Perte du titre de transport acheté via un circuit de vente autre que ceux de Thello

Les conditions de gestion de la perte 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. 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.

#### Article 6 bis - 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. 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 48 heures ouvrées 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 7 - 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 8 - Echange ou remboursement du titre de transport

**8.1** 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.

**8.2** 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.

**8.3** 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, 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, 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, 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 en boutique ou via le formulaire de contact disponible sur le site thello.com. Le remboursement sera effectué selon le mode de paiement utilisé.

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.

#### **8.4** Seuil de remboursement d'un titre de transport

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

#### Article 8 bis – Modification de l'identité du voyageur

Indépendamment du caractère modifiable/échangeable ou non du titre de transport, l'identité du/des voyageurs indiqué sur un titre de transport nominatif peut être modifiée, sans frais additionnel, jusque 20 minutes avant le départ du train.

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

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

##### Article 9 - Principe

Les tarifs associés à chaque type d'offre de transport et niveau de confort sont disponibles sur 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.

#### **9.1. Attribution des places**

##### **9.1.1** 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.

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

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

#### Article 10 - 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.

#### **10.1** 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, soit 14 ans révolus, à la date du voyage, 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, le voyageur majeur, responsable de l'enfant en situation d'irrégularité, devra régulariser la situation (voir Partie II).

#### **10.2** 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.

Au cas où les conditions d'obtention du tarif « Group » acheté ne sont pas remplies, les voyageurs se placent en situation d'irrégularité et devront régulariser leur situation (voir Partie II).

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

#### **10.3** 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 FLEXI.

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, l'accompagnant se place dans une situation irrégulière et devra régulariser sa situation (voir Partie II).

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

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

Le client est tenu de présenter à bord l'abonnement ainsi qu'un document d'identité valide.

Lesdits abonnements ne sont pas valables pour tout autre type de trajet ; seulement pour l'origine-destination couverte par l'abonnement. Les voyageurs sont tenus de s'acquitter d'un titre de transport valide pour toute extension de trajet souhaitée.

La liste des cartes d'abonnement acceptées à bord des trains de jour Thello est reprise sur le site internet thello.com

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

#### **10.5** 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 à bord (voir définition en annexe).

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

#### Article 11 - 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 sous réserve du respect des conditions définies ci-dessous.

#### 11.1 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.

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.

#### 11.2 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 comme dans les trains de nuit, le chien doit être tenu en laisse et muselé.

#### 11.3 Dispositions générales

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.

Dans tous les cas, le responsable de l'animal devra acheter à bord (par carte bancaire ou en espèces), auprès de l'équipage, un billet spécifique dédié quel que soit le trajet effectué (voir 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 12 - 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), 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. **Le transport de bagage supplémentaire est possible dans la limite de 2 bagages par personne, sous réserve de place disponible à bord et moyennant le paiement d'un supplément pour excédent bagage fixé à 40 Euros par pièce (payable à bord).**

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.

Conformément aux dispositions réglementaires, tout bagage doit comporter de manière visible la mention des nom et prénom du voyageur. Sont exclus les effets ou menus objets que le voyageur conserve à sa disposition immédiate

#### Article 13 - Espace privatif en couchette ou en cabine

Sur les trains de nuit, les passagers ne souhaitant pas partager leur compartiment avec des inconnus, peuvent s'en assurer l'usage privatif en réservant toutes les places du compartiment, 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 FLEXI disponible au moment de la réservation.

## TITRE 2 - CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES BILLETS TRENITALIA VENDUS PAR THELLO

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

Dans ce cas, les conditions et modalités d'achat sont régies par les dispositions des articles 2,3 et 4 du titre 1, les dispositions du présent titre ainsi que celles du titre 3 pour les achats effectués sur le site internet thello.com.

En revanche, les principes tarifaires, les conditions d'échanges et de remboursements des titres de transport

ainsi que l'ensemble des règles applicables au transport sont fixées par Trenitalia. Ces règles sont notamment disponibles sur le site internet de trenitalia.com.

Le voyageur ou la personne en charge de l'achat doit s'assurer, au moment de la commande du titre de transport, que celui-ci est établi selon ses indications et que le voyageur peut le cas échéant bénéficier de la réduction revendiquée.

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

## TITRE 3 - DISPOSITIONS RELATIVES A L'ACCES ET L'UTILISATION DU SITE INTERNET THELLO.COM

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

#### Article 14 - Enregistrement préalable

La réservation de services de transport sur le site thello.com ne requière pas la création préalable d'un compte utilisateur.

#### Article 15 - Cookies et web beacons

Le site internet thello.com utilise des cookies pour permettre la réalisation d'achat en ligne et l'optimisation du site internet.

**Les informations collectées sur le site Thello.com sont traitées conformément à la politique de confidentialité de Thello. Lorsqu'un internaute navigue sur le site 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 stocke des cookies dans son navigateur, il peut désactiver les cookies en modifiant les paramètres ou options de son navigateur. Toutefois, il se peut alors que certaines pages de thello.com ne fonctionnent pas correctement. De plus, il existe sur internet de nombreuses sources d'informations à propos des cookies et web beacons. Il est donc 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.**

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 et contribuent à rendre un site web utilisable en activant des fonctions de base comme la navigation de page et l'accès aux zones sécurisées du site (le site web ne peut donc pas fonctionner correctement sans ces cookies). La durée de conservation des données collectées via ces cookies ne peut pas excéder treize (13) mois. Les cookies strictement nécessaires à la fourniture d'un service expressément demandé par l'utilisateur sont exonérés du recueil préalable de l'accord de l'internaute.**

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.

**D'autres cookies de mesures d'audience, dits statistiques, aident les propriétaires du site web, par la collecte et la communication d'informations de manière anonyme, à comprendre comment les visiteurs interagissent avec les sites web.**

**Pour ces cookies, il est alors nécessaire d'obtenir votre consentement préalable à la collecte de données. À tout moment, vous pouvez vous opposer à la réutilisation de vos données à des fins commerciales. Des mesures de sécurité doivent être prises pour éviter que ces données soient endommagées, déformées ou que des tiers non autorisés y aient accès.**

Les informations collectées sur le site thello.com sont traitées conformément à la politique de confidentialité de Thello. Lorsqu'un internaute navigue sur le site thello.com, il autorise par défaut Thello à stocker des cookies dans son navigateur. **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.** Si l'internaute ne souhaite pas que le site 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 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 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 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 16 - Propriété intellectuelle

Le site internet 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 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 17 - 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.

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 18 - Protection des données à caractère personnel

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 (dans le reste de l'article dénommée « la Loi »), et au **Règlement général sur la protection des données personnelles n°2016/679 du 27 avril 2016**, l'utilisateur est informé que les données à caractère personnel le concernant et concernant le(s) voyageur(s) saisies 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 pour 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 strict 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 suivants 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 que les données le concernant soient utilisées à de telles fins.

**Concernant les offres commerciales partenaires que nous communiquons aux utilisateurs, Thello s'engage à n'effectuer aucun transfert de données.**

**Vos données personnelles sont collectées pendant le temps strictement nécessaire à l'accomplissement de la finalité pour laquelle elles ont été collectées.**

**De plus, selon les dispositions légales, en cas d'absence de contact pendant (3) ans, vos données seront supprimées, à l'exception de vos données essentielles à la gestion de contraintes légales et réglementaires.**

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, **ainsi qu'un droit à la portabilité de ceux-ci.** Il(s) dispose(nt) d'un droit d'opposition, pour motifs légitimes, à leur traitement, **et utilisation. Ces droits peuvent être exercés directement auprès de Thello via le formulaire de contact mis à disposition sur le site [www.thello.com](http://www.thello.com) ou en envoyant un courrier à :**

**Thello – Délégué à la protection des données personnelles**

**B.P. N° 10308  
75663 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.

## PARTIE 2 - Conditions Générales 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 de Thello et du voyageur.

## **Chapitre 1 - 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 du titre de transport sont précisées au Titre 1er « Conditions Générales de Vente » ci-avant.

### Article 1 – Généralité

1.1 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.

1.2 Tout voyageur doit être muni d'un titre de transport valable ainsi que de tout document requis pour justifier son tarif conformément aux présentes conditions générales.

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

Pour les titres de transport nominatifs, le passager est tenu, lorsqu'un personnel de bord le demande, de présenter un document attestant son identité afin que soit vérifiée la concordance entre celle-ci et l'identité mentionnée sur son titre de transport. Le voyageur qui n'est pas capable de justifier son identité se verra refuser l'accès au train ou enjoindre d'en descendre, même s'il est titulaire d'un titre de transport valable.

La liste des seuls documents d'identité valables est fixée par arrêté ministériel. Il s'agit notamment :

- de la carte d'identité ou passeport en cours de validité,
- un des documents de séjour délivrés en application du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile en cours de validité.

### Article 2 – Régularisation à bord aux conditions du tarif à bord

Le voyageur qui n'est pas en mesure de justifier d'un titre de transport acheté avant le départ du train doit se présenter spontanément au personnel de bord en lui signalant l'absence de titre de transport avant de monter dans le train ou dans les minutes qui suivent le départ du train de la gare de montée afin de régulariser sa situation aux conditions des tarifs appliquées à bord.

A défaut de cette démarche spontanée, le voyageur est considéré, au moment du contrôle, comme étant en situation irrégulière.

### Article 3 - Placement

3.1 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.

3.2 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 4 – Cessibilité du titre de transport

Le titre de transport est transmissible pour autant que le voyage n'ait pas commencé et que les éventuelles conditions particulières d'utilisation soient remplies. Il est rappelé que pour les titres de transport nominatifs, les éventuelles modifications d'identité d'un/des passagers sont autorisées jusque 20 minutes avant le départ du train.

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

### Article 5– Situations irrégulières

Est considéré en situation irrégulière, le voyageur qui ne peut présenter à un agent de contrôle un titre de transport valable. Est considéré comme non valable notamment :

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

Est aussi en situation irrégulière le voyageur :

- Démuni de titre de transport ou qui voyage sur une section pour 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) ;
- Qui voyage avec un titre de transport nominatif pour lequel il n'y a pas de corrélation entre l'identité mentionné sur le titre et sur le document d'identité
- Celui qui voyage avec un titre de transport nominatif sans qu'il soit en mesure de justifier de son identité.

### Article 6 – Contrôles et indemnisation forfaitaire

#### **6.1 Contrevenant tarifaire**

Conformément aux dispositions du décret 2016-541 le fait de pénétrer sans titre de transport valable dans un train constitue une contravention.

Conformément aux dispositions du code de procédure pénale et du décret précité l'action publique est éteinte par une transaction entre Thello et le contrevenant.

Au moment du contrôle, le voyageur en situation irrégulière a la possibilité de régulariser sa situation par le versement immédiat, à titre de transaction, d'une indemnité forfaitaire qui s'ajoute à l'insuffisance de perception éventuelle.

La perception éventuelle s'entend (1) du prix du billet à bord (voir définition en annexe) ou (2) de la différence entre le prix payé et celui qui aurait dû réellement être payé, compte tenu du niveau de confort choisi (la différence étant établie sur la base du prix du billet à bord).

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

Le montant de l'indemnité forfaitaire s'élève à 35 euros. L'indemnité forfaitaire est perçue par voyageur.

Si le voyageur ne peut ou ne veut pas acquitter sur-le-champ de la somme qui lui est réclamée, un procès-verbal de constatation de l'infraction est établi par le personnel de bord Thello.

Le procès-verbal d'infraction ne constitue pas un titre de transport. Le voyageur sera invité à descendre à la prochaine gare desservie.

#### **6.2 Contrevenant non tarifaire**

Dans le cadre de leurs missions, les agents assermentés et agréés pourront également constater par procès-verbal des infractions non tarifaires. Le montant des indemnités forfaitaires applicables aux contrevenants à la police du transport ferroviaire est repris à l'annexe 3.

6.3 Le voyageur dispose du délai prévu par la loi pour régler le montant de la transaction qui comprend :

- l'insuffisance de perception éventuelle,
- l'indemnité forfaitaire,
- et les frais de dossier, conformément aux dispositions légales en vigueur ;

ou pour adresser une protestation motivée à Thello, selon les modalités précisées sur le site [thello.com](http://thello.com) ou en écrivant à l'adresse Thello- service contestation d'infraction BP n°10308, 75563 Paris cedex 12.

Lorsqu'ils procèdent au contrôle de l'existence et de la validité des titres de transport des voyageurs, les personnels chargés du contrôle agréés par le Procureur de la République et assermentés sont habilités à relever l'identité et l'adresse du contrevenant. En cas de difficultés opposées par le voyageur au relevé d'identité nécessaire à l'établissement du procès-verbal de constatation de l'infraction, le personnel chargé du contrôle peut requérir l'assistance d'un officier ou d'un agent de Police Judiciaire.

Si le contrevenant refuse ou se trouve dans l'impossibilité de justifier de son identité, le personnel en charge du contrôle assermenté et agréés en rend compte immédiatement à tout officier de Police Judiciaire compétent, qui peut alors ordonner la présentation sans délai du contrevenant ou bien le retenir le temps nécessaire à son arrivée ou celle d'un agent de police judiciaire.

Si le règlement n'est pas effectué dans le délai légal imparti et en l'absence de protestation, le procès-verbal est adressé au ministère public et le contrevenant devient redevable de plein droit d'une amende forfaitaire majorée recouvrée par le Trésor public conformément aux dispositions du Code de procédure pénale.

#### 6 bis -Contrôles effectués sur le territoire italien

Dans le cas où les violations visées à l'article 5 sont détectés sur le territoire italien, le voyageur qui refusera de régulariser sa situation à bord se verra dresser un procès-verbal de constatation de l'infraction.

Dans les délais prévus par la loi italienne, le voyageur sera tenu de payer dans le cas d'absence le billet, un montant égal au coût du prix du billet à bord plus un montant de 50,00 euros à titre de pénalité.

Dans le cas où le voyageur est en possession d'un billet irrégulier, il sera redevable du montant égal à l'ajustement au prix à payer pour le service ainsi qu'un montant de 8,00 euros comme une pénalité.

En cas de non-paiement dans le délai indiqué dans le procès-verbal, le voyageur sera facturé des frais supplémentaires et procéder au recouvrement des sommes dues par les voies légales.

## **Chapitre 3 - Accessibilité et assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite**

### Article 7 - Accessibilité

#### **7.1 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.

## 7.2 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. A défaut d'indication de la nécessité de bénéficier d'une place pour un passager en fauteuil roulant au plus tard 48 heures avant le départ du train, le passager s'expose au refus d'accès au train.

## Article 8 - 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 Gare et Connexions en France et à la société Trenitalia en Italie.

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

### Article 9 - Information et assistance en cas de retard du train

9.1 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.

9.2 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 10 - Facilitation des opérations de douane pour les trajets internationaux en train de nuit

10.1 Afin de préserver le confort de passagers et éviter autant que possible le réveil en cours du 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.

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.

**Tout document d'identité trouvé à bord d'un train Thello est déposé au bureau des objets trouvés, en France, de la gare Paris Gare de Lyon, Nice ou Marseille Saint-Charles selon le terminus de destination du train ou, en Italie, au poste de police de la Gare de Venise Santa Lucia.**

**Concernant ce document d'identité, le voyageur communiquera soit directement à l'équipage soit via le formulaire de contact disponible sur [thello.com](http://thello.com) ses coordonnées ainsi que le type de document d'identité perdu. Ce formulaire sera archivé auprès des services de Thello.**

10.2 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.

10.3 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 5 - Obligations du voyageur

### Article 11 - Avant le départ du train

11.1 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.

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

11.3 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.

11.4 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.

11.5 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'observation 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 12 - Comportement du voyageur

12.1 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.

12.2 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.

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.

Conformément aux dispositions notamment du décret n°2016-541 ces comportements sont constitutifs d'infractions à la police du transport ferroviaire sanctionnées par des contraventions qui peuvent être constatées par les agents assermentés de Thello.

Conformément aux dispositions du code de procédure pénale, l'action publique est éteinte par une transaction entre Thello et le contrevenant dont le montant est fixé en annexe 3

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

12.4 Les personnes mineures ou majeures placées sous tutelle sont sous la seule responsabilité de leurs parents ou tuteurs ou de tout adulte auquel elles ont été confiées.

Il appartient à ces derniers de s'assurer de leur capacité à effectuer le voyage envisagé en toute sécurité. Thello préconise à ces derniers de ne pas laisser les mineurs de moins de 16 ans 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.

**12.5** 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 seule surveillance du voyageur et restent sous sa seule responsabilité tout au long du parcours.

Thello ne propose pas de service d'enregistrement des bagages. Les bagages sont autorisés à bord à partir du moment où sont indiqués de manière visible les nom et prénom du voyageur et qu'ils restent à la charge et sous la responsabilité de leurs propriétaires. Thello n'en assure aucune surveillance et ne sera tenu responsable d'aucune perte ou détérioration.

Sauf en cas de faute prouvée de Thello, les risques de pertes, d'avarie et de vols des bagages sont à la charge du voyageur.

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

**12.7** Si le voyageur ne se conforme pas aux termes du présent article, Thello peut être amenée, conformément aux dispositions législatives et réglementaires, à prendre toute mesure adaptée et raisonnablement nécessaire. A cet effet, Thello pourra notamment enjoindre le voyageur à descendre du train et/ou recourir à des mesures de contrainte pour ce faire.

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.

**12.8** 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 6 - Bagages et animaux admis

### Article 13 - Bagages

**13.1** Le voyageur est autorisé à emporter avec lui à titre gratuit 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 12.

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 identifié 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.

### 13.2. 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 dégageant une odeur gênante pour le confort des autres passagers,
- des vélos qui ne sont pas 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 14 - Animaux domestiques admis

**14.1** 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. **Liste des prix disponible sur Thello.com.**

**14.2** 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.

**14.3** 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.

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

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

**14.6** 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 15- 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 Paris Gare de Lyon, Nice ou Marseille Saint-Charles selon le terminus de destination du train.

## Chapitre 7 - Responsabilité de Thello

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

#### Article 16 - 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.

**16.1** Les dommages-intérêts dus au voyageur ou à ses ayants droits à la suite d'un dommage corporel causé par un accident en relation avec l'exploitation ferroviaire survenu pendant que le voyageur 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.

**16.2** Thello verse directement au voyageur ou à ses ayants-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.

**16.3** 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.

**16.4** 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.

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

#### Article 17 - En cas de dommage matériel subi par le voyageur.

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 incombe à ce dernier conformément au



Contrat de transport, seulement si ce dommage résulte d'une faute de Thello. Dans le cas où le voyageur apporte cette preuve, 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'observation des horaires**

#### **Article 18 - 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, 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 19 - Indemnisation en cas de retard du train**

**19.1** 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.

#### **19.2** Seuil minimum d'indemnisation

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

**19.3** 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 originaux afférents, les frais raisonnables engagés d'hébergement d'un montant maximum de 120 Euros par chambre et 20 Euros par personne et par repas.

**19.4** 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 20 - 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 21 - Politique de remboursement en cas de déclassement**

**21.1** 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

**21.2** 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 22 - 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 23 - Autres réclamations**

**23.1** 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 **impérativement** 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.

**23.2** Thello s'engage à répondre dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnisation en cas de retard sous réserve de la complétude et de l'exactitude des informations fournies par la personne déposant la réclamation.

Pour tout autre cas de dépôt de plainte, la demande d'indemnisation est traitée dans un délai inférieur à trois mois à compter de la date de dépôt de 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.

**23.3** 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 versé par 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 8 - Médiation, réclamation et organisme national chargé de l'application du « Règlement voyageurs » et action en justice**

#### **Article 24 – Médiation**

Thello met à la disposition de ses clients ayant un différend non résolu à propos d'un voyage en train, un service gratuit de médiation.

La mise en œuvre de cette procédure est possible une fois épuisés les recours auprès de Thello.

La procédure de médiation est assurée par le **Médiateur Tourisme et Voyage « MTV »**, personnalité extérieure à l'entreprise ; cette entité réexaminant le dossier en toute indépendance.

La saisine du médiateur doit s'effectuer dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite du voyageur insatisfait auprès de Thello.

La saisine s'effectue en adressant un formulaire de contestation ainsi que l'ensemble des pièces utiles à l'adresse suivante

**MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17.**

Plus d'information sur la médiation sont disponibles sur le site <http://www.mtv.travel/>

#### **Article 25 - Application du « Règlement voyageurs »**

Comme dit précédemment, le contrat de transport est régi par les dispositions du « Règlement voyageurs » (règlement UE n°1371/2007).

Le voyageur peut déposer une réclamation auprès de la **Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF)** qui est compétente pour veiller au respect par Thello des dispositions de ce dit Règlement.

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

**Article 26 - 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 27 - 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 28 - Droit applicable**

Les actions judiciaires fondées sur le contrat de transport peuvent être exercées exclusivement devant les juridictions de l'Etat membre de l'UE sur le territoire duquel le défendeur a son domicile ou son siège principal ou devant les juridictions du lieu d'exécution de l'obligation

qui sert de base à la demande en justice (étant entendu, le lieu de l'Etat membre où est situé le départ ou l'arrivée du train).

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

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

**Annexe 1 – 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 et modification/ remboursement**

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.

**1. Offres disponibles sur les trains de nuit Thello**

| Tarif              | Conditions  | Conditions de modification et de remboursement pour annulation avant départ  |
|--------------------|---|--|
| Tarif à bord       | Tarif du billet établi à bord, liste des prix disponible sur <a href="http://Thello.com">Thello.com</a>   | Non modifiable. Non remboursable   |
| Flexi              | En vente jusqu'au départ du train (hors à bord du train). Les passagers âgés de 4 ans à 14 ans révolus bénéficient d'une réduction de 30% sur le tarif Flexi en vigueur au moment de la réservation   | Billet modifiable une seule fois jusqu'à 24 heures avant l'heure de départ prévue, sous réserve d'une nouvelle réservation à un prix égal ou supérieur. La modification peut donc induire un éventuel réajustement tarifaire à la hausse. En cas d'annulation par le client, remboursement de la valeur du billet moins une retenue de 10€ jusqu'à 24 heures avant 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€ |
| Smart              | Nombre de sièges limité.<br>En vente jusqu'à 7 jours avant le départ.<br>Les passagers âgés de 4 ans à 14 ans révolus bénéficient d'une réduction de 30% sur le tarif Smart en vigueur au moment de la réservation  | Non modifiable. Non remboursable.  |
| Special            | Nombre de sièges offerts aux conditions de ce tarif limité. Réserve aux personnes "ayant droit", en possession d'un justificatif correspondant à un accord commercial ou à une offre promotionnelle en cours.   | Non modifiable. 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. Cette offre est valable dans la limite d'une personne accompagnant la personne à mobilité réduite dans le même train et même classe de confort.<br><br>Un document officiel attestant la mobilité réduite est exigé à bord pour permettre à l'accompagnant de justifier 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 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 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€.  |

**Thello Conditions Générales de Vente et de transport**

|                         |   |                                   |
|-------------------------|---|-----------------------------------|
| 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 supérieur à 5 kg.<br>Uniquement en cabine lit à usage privatif du propriétaire.<br>Achat à bord uniquement.<br>Sauf pour les chiens accompagnant les passagers aveugles ou mal voyants t qui voyage gratuitement et sans billet.<br>Liste des prix disponible sur Thello.com   | Non modifiable. Non remboursable. |
| Bagages supplémentaires | Selon conditions listées au Titre 1<br>Achat à bord uniquement.   | Non modifiable. Non remboursable. |

## 2. Offres disponibles sur les trains de jour Thello

| Tarif                   | Conditions  | Conditions de modification et de remboursement pour annulation avant départ   |
|-------------------------|---|---|
| Tarif à bord            | Tarif du billet établi à bord, Liste des prix disponible sur Thello.com   |   |
| Flexi                   | En vente jusqu'au départ du train (hors à bord du train).<br>Les passagers âgés de 4 ans à 14 ans révolus bénéficient d'une réduction de 30% sur le tarif Flexi en vigueur au moment de la réservation  | Billet modifiable une seule fois jusqu'à l'heure de départ prévue, sous réserve d'une nouvelle réservation à un prix égal ou supérieur. La modification peut donc induire un éventuel réajustement tarifaire à la hausse. En cas d'annulation par le client, remboursement de la valeur du billet moins une retenue de 5€ 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€ |
| Smart                   | Nombre de sièges limité.<br>En vente jusqu'à 7 jours avant le départ.<br>Les passagers âgés de 4 ans à 14 ans révolus bénéficient d'une réduction de 30% sur le tarif Smart en vigueur au moment de la réservation  | Non modifiable. Non remboursable.   |
| Disabled Companion      | Tarif réservé à un passager accompagnant un passager à mobilité réduite. Cette offre est valable dans la limite d'une personne accompagnant la personne à mobilité réduite dans le même train et même classe de confort. Un document officiel attestant la mobilité réduite est exigé à bord pour permettre à l'accompagnant de justifier 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 offerts aux conditions de ce tarif limité. Réservé aux personnes "ayant droit", en possession d'un justificatif correspondant à un accord commercial ou à une offre promotionnelle 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 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 supérieur à 5kg.<br>Achat à bord uniquement.<br>Sauf pour les accompagnant les passagers aveugles ou mal voyants qui voyage gratuitement et sans billet.   | Non modifiable. Non remboursable.   |
| Bagages supplémentaires | Selon conditions listées au Titre 1<br>Achat à bord uniquement.   | Non modifiable. Non remboursable.   |

## Annexe 3 – Indemnités forfaitaires applicables aux contraventions non tarifaires à la police du transport

Les infractions sont prévues par le décret n°2016-541 du 3 mai 2016.

| Qualification de l'infraction   | Indemnité forfaitaire |
|---|-----------------------|
| Faire obstacle à la fermeture des portes d'accès aux véhicules immédiatement avant le départ ou les ouvrir après le signal de départ pendant la marche (art.5 - 4° du décret) | 170 €                 |
| Se servir sans motif légitime d'un signal d'alarme (art.5 - 10° du décret)  | 170 €                 |
| Souiller les véhicules : cracher, détériorer, instruments à sonorité excessive (art.5 - 11° & 12° du décret)  | 80 €                  |
| S'introduire ou se maintenir dans le train en état d'ivresse manifeste (art.8 du décret)  | 80 €                  |
| Fumer dans les véhicules (art. 8 du décret)   | 80 €                  |
| Absence d'étiquetage des bagages (art. 7 du décret)   | 30 €                  |

Annexe 4 – Régularisation à bord

|  |  |
|--|--|
| Pour tout achat de billet à bord, sur présentation spontanée au personnel de bord  | <b>Tarif à bord</b>  |
| Les passagers dépourvus de billet au moment du contrôle seront tenus de régulariser leur situation                                     | <b>Tarif à bord</b><br>+ 35€ de pénalité – quand la régularisation intervient sur le territoire français<br>+ 50€ de pénalité – quand la régularisation intervient sur le territoire italien |
| Les passagers dépourvus de billet au moment du contrôle et refusant de régulariser leur situation se verront dresser un procès-verbal. | <b>Tarif à bord</b><br>+ pénalité<br>+ 35€* de frais de dossier  |
| * sur la partie italienne, le montant est calculé selon les dispositions de la loi italienne   |  |

Septembre 2018 - Modifications apportées depuis la dernière version