

International Rail Passengers' Rights and Obligations.

Consulting of / Consultation du : 15/11/2002.

Suggestions de l'AEDTF et des ses associations membres.

(liste non exhaustive et ordre indifférent).

Rights / Droits :

- 1) Les places fenêtres doivent comporter au moins 2/3 de vitrage transparent (pas de vitrage avarié, ni publicité + ou - transparente) et propre (lavage régulier, sauf gel). Une place «fenêtre tourisme» doit être différente d'un côté fenêtre afin d'éviter à un voyageur faisant du tourisme de se trouver à côté d'un « montant de fenêtre »
- 2) Propreté des véhicules intérieur et extérieur.
- 3) Toilettes : ils doivent être fonctionnels et propres.
- 4) Le client n'est pas du bétail (confort minimum, surcharge à éviter par renfort les jours d'affluences).
- 5) Voitures silences (dans tous les trains intercités, sans téléphone portable, ni walk-man, etc...).
- 6) Droit du transport pour tous (handicap, transport de vélo, groupes, etc...).
- 7) Prises standards pour rechargement des micro-ordinateurs portables et tablettes de travail à disposition des voyageurs.
- 8) Panneaux d'itinéraires obligatoires à l'extérieur comme à l'intérieur (dans les deux sens de marche).
- 9) Un abonnement général réseau doit couvrir tous les types de trains en circulation, mais certains trains peuvent avoir des suppléments dûment expliqués.
- 10) Les murs anti-bruits ferroviaires ne doivent pas dépasser la partie inférieure des baies vitrées d'un train, à l'exception des véhicules surbaissés à plancher bas, tant pour le confort des voyageurs que des riverains.
- 11) Les clients doivent pouvoir éteindre l'éclairage situé en dessus de leur siège pour pouvoir somnoler et inversement avoir un éclairage renforcé pour la lecture.
- 12) Les dispositifs de climatisation doivent être judicieusement placés de façon à ne pas gêner les voyageurs (torticolis, otite,...).
- 13) La réservation d'une place comporte obligatoirement un minimum de place bagage correspondant.

Obligations :

- 1) Respect des autres voyageurs (bruit, politesse et/ou préséance vis à vis de personnes âgées ou handicapées).
- 2) Respect du personnel d'accompagnement des trains et des gares.
- 3) Respect du matériel (dégradations, graffitis, propreté des toilettes, ordures dans les poubelles)
- 4) Priorité à la descente (par rapport aux passagers en montée).
- 5) Propreté (gare, trains, toilettes).
- 6) Céder sa place sur les places prioritaires (petit geste = grand cœur).
- 7) Etre muni de son titre de transport en règle.
- 8) Les voyageurs doivent respecter les places réservées, y compris pour la partie bagage correspondante.