

ANNEXE A12

**CONTRAT GARES**  
**RELATIF A LA PRESTATION D'ASSISTANCE AUX**  
**PERSONNES A MOBILITE REDUITE (PMR)**

ENTRE LES SOUSSIGNEES :

**SNCF-Mobilités (ex SNCF Société Nationale des Chemins de fer Français)**, établissement public à caractère industriel et commercial, dont le siège est situé 2 place des Etoiles 93200 St Denis, enregistrée sous le numéro RCS Bobigny B 552.049.447 – Identification T.V.A. 35 552 049 447,

Représentée par Monsieur Patrick ROPERT, Directeur Général de Gares & Connexions, dûment habilité à cet effet,

Ci-après désignée «*GARES & CONNEXIONS* »,

D'une part,

**ET**

Ci-après désignée « *l'Entreprise Ferroviaire* » ou « *l'EF* »,

D'autre part,

**GARES & CONNEXIONS et l'Entreprise Ferroviaire étant désignées individuellement par « la Partie » et ensemble par « les Parties ».**

# Préambule

---

Conformément aux dispositions de l'article 3 du décret n° 2003-194 du 7 mars 2003 modifié « relatif à l'utilisation du réseau ferré national », les Entreprises Ferroviaires mentionnées à l'article 2 dudit décret disposent d'un droit d'accès au réseau ferré national, en ce compris d'un droit d'accès aux gares de voyageurs.

A ce titre, l'Entreprise Ferroviaire signataire du présent contrat a conclu avec GARES & CONNEXIONS un contrat (ci-après dénommé le « **Contrat d'Accès Gare** ») ayant pour objet de définir les modalités d'exécution des prestations liées à l'accès aux gares de voyageurs.

Les différentes prestations que GARES & CONNEXIONS doit offrir aux Entreprises Ferroviaires présentes en gare sont décrites dans le Document de Référence des Gares (DRG) annexé au Document de Référence du Réseau (DRR).

Parmi celles-ci, la GARES & CONNEXIONS propose notamment la mise à disposition de services nécessaires à l'accueil des voyageurs et à l'accès de ceux-ci aux trains en ce compris le service d'assistance aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

Ce service d'assistance aux personnes handicapées ou à mobilité réduite (ci-après désignée **Prestation PMR**) fait partie de la prestation dite de base délivrée par GARES & CONNEXIONS à l'ensemble des Entreprises Ferroviaires présentes en gare, de manière globale et indivisible (ci-après désignée la **Prestation de Base**).

Au regard de ce qui précède, le présent contrat a pour objet de définir, dans le cadre de la réglementation applicable et des dispositions du DRR, les modalités de réalisation de la Prestation PMR.

A cet égard et compte tenu du fait que l'Entreprise Ferroviaire a en charge un service de transport ferroviaire international de voyageurs au sens du décret n° 2010-932 du 24 août 2010 relatif au transport ferroviaire de voyageurs, la Prestation PMR telle que décrite aux termes du présent contrat, sera exécutée dans les conditions énoncées par la réglementation européenne à savoir le règlement (CE) 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

## Objet

---

Le présent contrat a pour objet :

- de décrire la Prestation PMR réalisée par GARES & CONNEXIONS pour le Voyageur de l'Entreprise Ferroviaire,
- de définir les conditions générales et les modalités de la mise en œuvre de la Prestation PMR.

Le présent contrat est unique et valable pour toutes les gares citées en Annexe 1 dans lesquelles l'Entreprise Ferroviaire assure une desserte ferroviaire.

## 1. Description de la Prestation PMR

---

La consistance de la Prestation PMR dépend, dans chacune des gares concernées, du niveau des installations et équipements disponibles. La consistance précise de la prestation dans chaque gare reprise à l'annexe 1 est précisée dans les référentiels locaux annexés au contrat

La prestation type comprend, le cas échéant :

## **1.1 Définition de la Prestation PMR**

Conformément aux dispositions de l'article 22 du règlement (CE) 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, GARES & CONNEXIONS s'engage à fournir au client, Voyageur de l'Entreprise Ferroviaire, éligible à la prestation dans les conditions visées à l'article 2 (ci-après dénommé le **Voyageur**), l'assistance nécessaire pour embarquer dans le train pour lequel il a acheté un billet ou pour débarquer d'un tel train.

### **1.1.1 Prestation PMR au départ d'une gare**

La Prestation PMR au départ d'une gare consiste en l'accueil et en l'accompagnement du Voyageur depuis un lieu de rendez-vous déterminé dans la gare et précisé dans le Règlement Intérieur de la gare concerné, jusqu'à sa place dans le train désignée par le Voyageur.

Les modalités de réalisation de cette prestation sont définies à l'article 4 des présentes.

### **1.1.2 Prestation PMR à l'arrivée dans une gare**

La Prestation PMR à l'arrivée dans une gare consiste en l'accueil et en l'accompagnement du Voyageur depuis sa place dans le train vers la sortie de la gare, ou vers les différents modes de transport présents sur le périmètre de la gare tel que défini à l'article 1.3.

Les modalités de réalisation de cette prestation sont définies à l'article 4 des présentes.

## **1.2 Exclusions**

Cette prestation telle que décrite au présent article ne saurait en aucun cas prévoir la réalisation d'un acte médical ou paramédical de quelque nature que ce soit, tel que notamment, sans que cette liste soit limitative :

- La prise en charge de matériel goutte à goutte,
- Le transport d'une personne sur un brancard,
- l'accueil et/ou l'accompagnement d'une personne incapable d'accomplir seule les gestes de première nécessité (se nourrir, boire, se vêtir, aller aux toilettes etc.) sauf en cas de présence d'un accompagnant réalisant ces gestes,
- le transport à bras d'une personne en fauteuil roulant de son fauteuil à sa place.

De même, ne sauraient être compris dans la Prestation PMR les actes répondant aux seuls besoins personnels du Voyageur tels que l'achat de nourriture, de boissons, l'accompagnement dans les commerces, points de vente des transporteurs et services de la gare (consignes, toilettes, etc).

## **1.3 Périmètre de la Prestation PMR**

La Prestation PMR telle que décrite au présent article est assurée par GARES & CONNEXIONS dans l'ensemble des gares figurant en Annexe 1.

La Prestation PMR est réalisée :

- dans le périmètre des installations et équipements des gares voyageurs dont GARES & CONNEXIONS est affectataire ou propriétaire et qui est constitué, conformément à l'article 5 de la loi n° 97-135 du 13 février 1997 portant création de l'établissement public Réseau Ferré de France et du décret n° 1997-445 du 5 mai 1997 pris pour son application :

- Des bâtiments voyageurs,
- Des plates-formes d'extrémité des gares terminus,
- Des escaliers, rampes et ascenseurs des quais donnant accès aux bâtiments voyageurs,

- Dans l'ensemble des espaces publics en gares (dont quais longitudinaux).

#### **1.4 Bagages à main**

La Prestation PMR porte également sur l'aide au portage d'un bagage d'un poids inférieur à 15 kg.

Pour les bagages à main dont le poids est supérieur à 15 kg, l'Entreprise Ferroviaire fera son affaire personnelle de la prise en charge de ces bagages.

## **2. Personnes éligibles à la Prestation PMR**

---

Les personnes éligibles à la Prestation PMR, objet des présentes, s'entendent de toutes les personnes handicapées ou à mobilité réduite, définies dans les conditions ci-après, clientes de l'Entreprise Ferroviaires en vertu d'un titre de transport.

Est définie comme « personne handicapée » ou « à mobilité réduite », conformément à l'article 3 - 15<sup>ème</sup> du règlement (CE) 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, toute personne dont la mobilité est réduite lors de l'usage d'un moyen de transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficience intellectuels ou de tout autre cause d'handicap, ou de l'âge et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à disposition de tous les voyageurs.

## **3. Commande de la Prestation PMR**

---

#### **3.1- Préalable à la commande**

Préalablement à la commande de la prestation PMR, l'Entreprise Ferroviaire communique à GARES & CONNEXIONS les coordonnées d'un interlocuteur de l'Entreprise Ferroviaire (contact de bord ou contact au sol) joignable en cas de difficulté lors de la réalisation de la prestation PMR (voir détail en Annexe 3).

Il est ici précisé, qu'il appartient à l'Entreprise Ferroviaire de s'assurer que son matériel répond aux normes stipulées aux termes de l'arrêté en date du 30 juillet 2008 (JO du 14 août 2008) de transposition des règles de spécification technique d'interopérabilité relative aux personnes à mobilité réduite dans le système ferroviaire transeuropéen conventionnel et à grande vitesse (ci-après énoncées *Normes STI PMR*).

L'impossibilité pour GARES & CONNEXIONS d'exécuter, du fait de la non compatibilité du matériel utilisé par l'Entreprise Ferroviaire aux Normes STI PMR, toute ou partie la Prestation PMR, ne saurait, conformément aux dispositions de l'article 11 des présentes, engager la responsabilité de cette dernière, cet événement étant constitutif d'une défaillance de l'Entreprise Ferroviaire au sens de l'article 11.

De la même manière, il incombe à l'Entreprise Ferroviaire de s'assurer auprès du Voyageur que le matériel utilisé par ce dernier est, au regard notamment du gabarit, compatible avec les Normes STI PMR.

En conséquence, l'Entreprise Ferroviaire s'engage à garantir GARES & CONNEXIONS de tout recours de Voyageurs qui serait exercé contre elle pour les préjudices découlant des événements sus visés et à indemniser lesdits Voyageurs.

### **3.2 Prestation réservée au départ du train**

L'accomplissement par GARES & CONNEXIONS de la Prestation PMR telle que décrite à l'article 1.1.1 est subordonnée à la double condition suivante :

- que l'Entreprise Ferroviaire commande à GARES & CONNEXIONS, au plus tard 48 heures à l'avance, la réalisation de la prestation. L'inexécution de toute ou partie de la Prestation PMR en raison du non respect de ce délai, ne saurait, conformément aux dispositions de l'article 11 des présentes, engager la responsabilité de GARES & CONNEXIONS, cet événement étant constitutif d'une défaillance de l'Entreprise Ferroviaire telle que visée à l'article 11.

En conséquence, l'Entreprise Ferroviaire s'engage à garantir GARES & CONNEXIONS de tout recours de Voyageurs qui serait exercé contre elle pour les préjudices découlant de l'évènement sus visé et à indemniser lesdits Voyageurs.

- que le Voyageur se présente au plus tard 30 minutes avant le départ de son train au point de rendez-vous fixé dans la gare. La communication au Voyageur tant de ce point de rendez-vous que du délai de présentation, relève de la seule responsabilité de l'Entreprise Ferroviaire. L'absence de communication de cet élément ou son caractère erroné ne saurait engager à ce titre la responsabilité de GARES & CONNEXIONS, cet élément étant constitutif d'une défaillance de l'Entreprise Ferroviaire telle que visée à l'article 11 précité.

En conséquence, l'Entreprise Ferroviaire s'engage à garantir GARES & CONNEXIONS de tout recours de Voyageurs qui serait exercé contre elle pour les préjudices découlant des événements sus visés et à indemniser lesdits Voyageurs.

Dans l'hypothèse où l'une des ces deux conditions ne serait pas remplie, la Prestation PMR n'est pas garantie.

Toutefois, GARES & CONNEXIONS s'engage à faire ses meilleurs efforts, compte tenu des moyens disponibles, pour assurer l'accomplissement de celle-ci,

Lorsque la gare d'arrivée est située en territoire étranger, l'Entreprise Ferroviaire la prévient par ses propres moyens, conformément aux dispositions locales.

### **3.3 Prestation réservée à l'arrivée du train**

GARES & CONNEXIONS s'engage à réaliser la prestation PMR telle que décrite à l'article 1.1.2 sous la double condition suivante :

- que l'Entreprise Ferroviaire commande à GARES & CONNEXIONS, au plus tard 48 heures à l'avance, la réalisation de la prestation,
- que le personnel l'Entreprise Ferroviaire confirme à la Gare d'arrivée la demande d'assistance, au plus tard 30 minutes avant l'arrivée du Voyageur en gare.

A défaut pour l'Entreprise Ferroviaire d'avoir respecté ce délai, la Prestation PMR n'est pas garantie.

Toutefois, GARES & CONNEXIONS s'engage à faire ses meilleurs efforts, compte tenu des moyens disponibles, pour assurer l'accomplissement de celle-ci.

L'inexécution de toute ou partie de la Prestation PMR en raison du non respect de ces délais, ne saurait, conformément aux dispositions de l'article 11 des présentes, engager la responsabilité de GARES & CONNEXIONS, cet événement étant constitutif d'une défaillance de l'Entreprise Ferroviaire telle que visée à l'article 11 précité.

En conséquence, l'Entreprise Ferroviaire s'engage à garantir GARES & CONNEXIONS de tout recours de Voyageurs qui serait exercé contre elle pour les préjudices découlant des événements sus visés et à indemniser lesdits Voyageurs.

### **3.4 Priorité de traitement**

Dès lors que le délai de prévenance est respecté, les priorités suivantes s'appliquent pour une gare :

- Priorité 1 : l'ensemble des prestations réservées y compris les prestations à l'arrivée d'un train,
- Priorité 2 : les prestations non réservées.

### **3.5 Modalités de la commande**

Afin d'assurer notamment ses missions d'assistance aux voyageurs handicapés et à mobilité réduite, GARES & CONNEXIONS doit fournir aux Entreprises Ferroviaires, qui l'acceptent, un droit d'accès au Système d'Information de GARES & CONNEXIONS aux fins d'utilisation, dans des conditions limitées, du logiciel SOCA. L'utilisation du logiciel permet aux Entreprises Ferroviaires de transmettre au Gestionnaire de Gares les informations nécessaires à la prise en charge du Voyageur handicapé ou à mobilité réduite, et à la coordination générale de plate-forme.

Avant la mise en place définitive du logiciel SOCA dans les gares desservies par l'Entreprise Ferroviaire, ou en cas d'indisponibilité du logiciel SOCA, cette dernière transmettra au plus tard 48 heures avant la réalisation de la prestation, à chaque gare où sera réalisée la Prestation PMR, les informations nécessaires à la prise en charge du Voyageur en adressant selon les modalités décrites dans les référentiels locaux, la commande conformément au modèle joint en Annexe 2.

Il appartient à GARES & CONNEXIONS d'accuser réception de cette commande au plus tard 24 heures avant la date de réalisation de la prestation.

## **4. Réalisation de la Prestation PMR**

---

### **4.1 Prestation PMR au départ**

4.1.1-Il appartient à GARES & CONNEXIONS, lors de sa prise de contact avec le Voyageur au lieu de rendez-vous évoqué à l'article 1.1.1, de s'assurer que les moyens réservés par l'Entreprise Ferroviaire au moment de la commande de la prestation telle que décrite à l'article 3, sont, au regard du handicap et/ou de la réduction de mobilité du Voyageur, adaptés au besoin d'assistance PMR.

Dans le cas contraire, GARES & CONNEXIONS identifiera les moyens matériels nécessaires à l'accomplissement de la prestation au regard du niveau de la mobilité du Voyageur et fera ses meilleurs efforts pour les mettre en œuvre.

L'impossibilité pour GARES & CONNEXIONS d'exécuter, en raison du caractère erroné de la commande, la Prestation PMR, ne saurait, conformément à l'article 11 des présentes, engager la responsabilité de cette dernière, cet événement étant constitutif d'une défaillance de l'Entreprise Ferroviaire.

En conséquence, l'Entreprise Ferroviaire s'engage à garantir GARES & CONNEXIONS de tout recours de Voyageurs qui serait exercé contre elle pour les préjudices découlant de l'évènement sus visé et à indemniser lesdits Voyageurs.

4.1.2- Par la suite, GARES & CONNEXIONS procède à l'accompagnement du Voyageur jusqu'à sa place dans le train et transmet au représentant de l'Entreprise Ferroviaire ou son représentant, qui s'engage à être présent, les informations relatives au type d'assistance et au besoin spécifique du Voyageur.



L'accompagnement par GARES & CONNEXIONS du Voyageur à sa place dans le train, ne s'effectuera qu'en présence d'un représentant de l'Entreprise Ferroviaire, et sous condition que l'Entreprise Ferroviaire confirme à GARES & CONNEXIONS, selon les modalités définies dans les consignes locales de sécurité relatives à la gare concernée, la possibilité d'embarquer dans le train en toute sécurité.

Le départ du train ne peut être donné par le personnel de l'Entreprise Ferroviaire qu'en vérifiant au préalable que le représentant de GARES & CONNEXIONS a bien quitté le train.

A défaut, pour le représentant de l'Entreprise Ferroviaire, de s'être présenté pour permettre la montée de la PMR et/ou d'avoir autorisé GARES & CONNEXIONS selon les modalités définies dans les consignes locales de sécurité relatives à la gare concernée à embarquer dans le train, la responsabilité de cette dernière pour inexécution de la présente prestation, ne saurait être engagée.

De la même manière, l'impossibilité pour GARES & CONNEXIONS, au regard de l'horaire de départ du train prévu par l'Entreprise Ferroviaire, d'exécuter la Prestation PMR en toute sécurité et ce, en raison de la transmission tardive de l'autorisation susvisée par l'Entreprise Ferroviaire, ne saurait engager à ce titre la responsabilité de GARES & CONNEXIONS.

Il est ici précisé, que les deux événements ci-dessus énoncés sont constitutifs d'une défaillance de l'Entreprise Ferroviaire de nature, conformément aux dispositions de l'article 11 des présentes, à exonérer GARES & CONNEXIONS de toute responsabilité du fait d'une d'inexécution ou d'une exécution partielle de la Prestation PMR.

En conséquence, l'Entreprise Ferroviaire s'engage à garantir GARES & CONNEXIONS de tout recours de Voyageurs qui serait exercé contre elle pour les préjudices découlant des événements sus visés et à indemniser lesdits Voyageurs.

#### 4.2 Prestation PMR à l'arrivée

4.2.1- Il appartient à GARES & CONNEXIONS, lors de sa prise de contact avec le Voyageur, de s'assurer que les moyens réservés par l'Entreprise Ferroviaire au moment de la commande de la prestation telle que décrite à l'article 3, sont, au regard de l'handicap et/ou de la réduction de mobilité du Voyageur, adaptés au besoin d'assistance PMR.

Dans le cas contraire GARES & CONNEXIONS identifiera les moyens matériels nécessaires à l'accomplissement de la prestation au regard du niveau de la mobilité du Voyageur et fera ses meilleurs efforts pour les mettre en œuvre.

L'impossibilité pour GARES & CONNEXIONS d'exécuter, en raison du caractère erroné de la commande, la Prestation PMR, ne saurait, conformément à l'article 11 des présentes, engager la responsabilité de cette dernière, cet événement étant constitutif d'une défaillance de l'Entreprise Ferroviaire.

En conséquence, l'Entreprise Ferroviaire s'engage à garantir GARES & CONNEXIONS de tout recours de Voyageurs qui serait exercé contre elle pour les préjudices découlant des événements sus visés et à indemniser lesdits Voyageurs.

4.2.2- Par la suite, GARES & CONNEXIONS prend en charge le Voyageur depuis sa place dans le train et l'accompagne jusqu'au lieu visé à l'article 1.1.2.

L'accès par GARES & CONNEXIONS au train ne s'effectuera qu'en présence d'un représentant de l'Entreprise Ferroviaire, et sous condition que l'Entreprise Ferroviaire confirme à GARES & CONNEXIONS, selon les modalités définies dans les consignes locales de sécurité relatives à la gare concernée, la possibilité d'y embarquer en toute sécurité.

A défaut, pour le représentant de l'Entreprise Ferroviaire, de s'être présenté pour permettre la descente de la PMR du train et/ou d'avoir autorisé GARES & CONNEXIONS selon les modalités définies dans les consignes locales de sécurité relatives à la gare concernée à embarquer dans le train, la responsabilité de cette dernière pour inexécution de la présente prestation, ne saurait être engagée.

De la même manière, l'impossibilité pour GARES & CONNEXIONS, au regard de l'horaire de mouvement de la rame arrivée prévu par l'Entreprise Ferroviaire, d'exécuter la Prestation PMR en toute sécurité et ce, en raison de la transmission tardive de l'autorisation susvisée par l'Entreprise Ferroviaire, ne saurait engager à ce titre la responsabilité de GARES & CONNEXIONS.

Il est ici précisé, que les deux événements ci-dessus énoncés sont constitutifs d'une défaillance de l'Entreprise Ferroviaire de nature à, conformément aux dispositions de l'article 11 des présentes, exonérer GARES & CONNEXIONS de toute responsabilité du fait d'une d'inexécution ou d'une exécution partielle de la Prestation PMR.

En conséquence, l'Entreprise Ferroviaire s'engage à garantir GARES & CONNEXIONS de tout recours de Voyageurs qui serait exercé contre elle pour les préjudices découlant des événements sus visés et à indemniser lesdits Voyageurs.

La mise en mouvement de la rame constituant le train à l'arrivée (manœuvre, réutilisation commerciale...) ne peut être donnée par le personnel de l'Entreprise Ferroviaire qu'en vérifiant au préalable que le représentant de la GARES & CONNEXIONS a bien quitté le train.

## 5. Le suivi de l'exécution de la Prestation PMR

---

Compte tenu du fait que la Prestation PMR est réalisée dans le cadre de la Prestation de Base délivrée par GARES & CONNEXIONS à l'Entreprise Ferroviaire en vertu du Contrat d'Accès Gare évoqué en Préambule, les modalités de suivi quant à l'exécution de la Prestation de Base définie aux termes dudit Contrat d'Accès Gare s'appliquent pleinement et dans leur ensemble à la Prestation PMR, objet des présentes.

## 6. Suspension de la Prestation PMR

---

La Prestation PMR est réalisée dans le cadre de la Prestation de Base délivrée par GARES & CONNEXIONS à l'Entreprise Ferroviaire en vertu du Contrat d'Accès Gare.

Par conséquent, les dispositions définies aux termes dudit Contrat d'Accès Gare, relatives aux éventuelles suspensions de l'exécution de la Prestation de Base en cas de travaux sur les installations en gare et/ou pour les besoins de la défense, la sécurité publique, la santé publique et la sûreté, s'appliquent pleinement et dans leur ensemble à la Prestation PMR, objet des présentes.

## 7. Responsabilité et assurances

---

Les dispositions concernant la Responsabilité et Assurances et notamment les clauses de limitation de responsabilité en cas de dommages matériels figurent dans le contrat d'Accès gare.

Il est toutefois précisé que sauf force majeure, défaillance de l'Entreprise Ferroviaire telle que précisée aux termes du présent contrat et notamment à l'article 11.2, faute du Voyageur ou d'un tiers, GARES & CONNEXIONS répond des dommages corporels et matériels causés par ses fautes ou celles des personnes dont elle répond dans le cadre de la réalisation de la Prestation PMR :

En conséquence GARES & CONNEXIONS, ses agents, les personnes dont elle répond et ses éventuels assureurs s'engagent à indemniser les Voyageurs dans les conditions ci-dessus et à garantir l'EF contre tout



recours intenté contre elle par ces derniers concernant les dommages corporels et matériels à l'exclusion de tout dommage immatériel.

## 8. Sous traitance

---

La réalisation de la Prestation PMR peut être confiée pour tout ou partie à une société prestataire de service.

GARES & CONNEXIONS s'engage à ce que le cahier des charges support de la prestation ainsi sous traitée, reprenne l'ensemble des obligations et modalités d'exécution stipulées aux termes des présentes.

## 9. Tarification et facturation

---

La Prestation PMR est réalisée dans le cadre de la Prestation de Base délivrée par GARES & CONNEXIONS à l'Entreprise Ferroviaire en vertu du Contrat d'Accès Gare.

Etant prise en compte dans le calcul du tarif de la Prestation de Base, la Prestation PMR est payée par l'Entreprise Ferroviaire en vertu du Contrat d'Accès Gare.

Partant, le présent contrat ne saurait donner lieu à aucune facturation en sus de celle effectuée au titre du Contrat d'Accès Gare.

## 10. Durée du contrat

---

Le présent contrat prend effet à compter du jour de sa signature par les deux Parties.

Il prend fin à l'expiration de l'horaire de service de l'année concernée

Trois mois avant son échéance, les Parties conviennent de se réunir pour convenir des termes d'un nouvel engagement contractuel, l'Entreprise Ferroviaire ne pouvant prétendre au renouvellement tacite de la présente convention.

## 11. Inexécution ou exécution défectueuse de toute ou partie de la prestation

---

GARES & CONNEXIONS n'encourt aucune responsabilité et n'est tenue d'aucune obligation de réparation des dommages subis par l'Entreprise Ferroviaire du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de toute ou partie de la prestation, objet des présentes, lorsque cette inexécution ou cette défaillance dans l'exécution a pour cause la survenance d'un des trois événements listés ci-dessous.

Partant, l'Entreprise Ferroviaire renonce, en cas de survenance d'un des événements ci-après énoncés, à tout recours contre GARES & CONNEXIONS et s'engage à garantir toute action ou réclamation à son encontre et à l'indemniser pour toute demande engagée par un Voyageur.

Les obligations contractuelles dont la poursuite est empêchée par l'un de ces événements sont suspendues pendant toute la durée dudit événement.

### **11.1 Force majeure**

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur à GARES & CONNEXIONS en sa qualité de gestionnaire de gares, rendant impossible l'exécution de tout ou partie de la Prestation PMR. La définition d'un événement remplissant les conditions de la force majeure est stipulée aux termes du Contrat Accès Gare.

### **11.2 Défaillance de l'Entreprise Ferroviaire**

Est considéré comme défaillance de l'Entreprise Ferroviaire tout événement directement lié à son activité rendant impossible l'exécution de tout ou partie de la Prestation PMR (exemples : composition du train de l'Entreprise Ferroviaire non conforme avec matériel roulant non accessible, erreur dans une réservation de place à bord, absence d'un représentant de l'Entreprise Ferroviaire à la montée ou à la descente du Voyageur etc).

### **11.3 Retard du train non imputable à GARES & CONNEXIONS**

Est désigné dans cet article tout retard de train non imputable à GARES & CONNEXIONS en sa qualité de gestionnaire de gares et rendant impossible l'exécution de tout ou partie de la Prestation PMR du fait notamment de absence du personnel de GARES & CONNEXIONS en charge de la réalisation de la prestation, de conflits entre plusieurs réservations d'assistance PMR, etc.

## **12. Confidentialité et protection des données**

---

### **12.1. Confidentialité**

Compte tenu du fait que la Prestation PMR est réalisée dans le cadre de la Prestation de Base délivrée par GARES & CONNEXIONS à l'Entreprise Ferroviaire en vertu du Contrat d'Accès Gare, les dispositions relatives à la confidentialité des informations divulguées par une Partie dans le cadre de la réalisation de la Prestation de Base, s'appliquent pleinement et dans leur ensemble à la Prestation PMR, objet des présentes.

### **12.2 Protection des données**

Les informations que serait amenée à transmettre l'Entreprise Ferroviaire à GARES & CONNEXIONS concernant ses Voyageurs ou ses employés et conservées dans les fichiers de GARES & CONNEXIONS pour l'exécution du présent contrat ne sont transmises qu'aux préposés et/ou prestataires de services de GARES & CONNEXIONS habilités à les connaître dans le cadre de la stricte exécution de la Prestation PMR et de la déclaration faite auprès de la CNIL par GARES & CONNEXIONS.

Chaque Partie fait son affaire du respect de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

## **13. Communication**

---

GARES & CONNEXIONS pourra citer le nom de l'Entreprise Ferroviaire et celle-ci pourra faire état de l'exécution de la Prestation PMR à titre de référence dans leurs documentations commerciales respectives.

Les Parties s'engagent dans le cadre de leurs communications commerciales et informations écrites ou orales sous toutes leurs formes, à ne porter en aucun cas confusion dans l'esprit des consommateurs entre les services offerts par chacune des Parties, ni à porter atteinte à la réputation des services de l'autre Partie, ni à la réputation de cette dernière.

## 14. Autonomie des clauses

---

Dans le cas où une des clauses du présent contrat apparaîtrait contraire aux dispositions légales ou réglementaires applicables, en ce compris le DRR de SNCF Réseau, ou si l'une des clauses était déclarée nulle par une juridiction compétente, les autres clauses demeureront pleinement en vigueur et produiront leurs effets, sauf si l'exécution du présent contrat devient impossible.

## 15. Modification du contrat

---

Le présent contrat ne peut être modifié que par la conclusion d'un avenant dûment signé par les Parties.

## 16. Résiliation de plein droit

---

Le présent contrat est résilié de plein droit sans qu'il soit besoin de la solliciter en justice en cas de résiliation, pour quelque cause que ce soit, du Contrat d'Accès Gare.

## 17. Désignation des interlocuteurs

---

La liste des différents correspondants et responsables pour chaque Partie au présent contrat, à jour au moment de la signature des présentes, figure en **Annexe 3**.

Chacune des Parties peut remplacer l'un ou plusieurs de ses correspondants en communiquant cette information par écrit à l'autre Partie au moins 15 (quinze) jours à l'avance.

## 18. Litiges

---

### 18-1 Loi applicable et langues

Le présent contrat est régi par le droit français.

Il est rédigé et exécuté en français. Au cas où une traduction serait établie dans une langue autre que le français, la présente version française fera foi en cas de conflit entre ces différentes versions.

D'une façon générale, tous les échanges écrits ou oraux entre les Parties et, notamment, les échanges techniques relatifs aux problèmes d'exploitation réalisés dans la cadre de l'application de la présente convention, se font en langue française.

### **18-2 Procédure amiable**

En cas de différends relatifs à l'interprétation ou à l'exécution du présent contrat, les dispositions régissant ces cas de litige énoncées aux termes du Contrat d'Accès Gare s'appliquent pleinement et dans leur ensemble à la Prestation PMR, objet des présentes.

A défaut d'accord amiable, il est fait application de l'article 18-3 ci-dessous.

### **18-3 Tribunaux compétents**

Dans le cas où le litige né entre GARES & CONNEXIONS et l'Entreprise Ferroviaire n'aurait pas été réglé selon les modalités ci-dessus, compétence est attribuée aux tribunaux de Paris pour en connaître, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé.

### **18-4 Election de domicile**

Pour l'exécution du présent contrat les Parties feront élection de domicile en leur siège respectif.

Fait à....., le..

Pour GARES & CONNEXIONS.....  
.....,

Pour l'Entreprise Ferroviaire

## Annexe 1 : Liste des gares objet du contrat

*Les amplitudes horaires de réalisation de la prestation PMR dans ces gares sont indiquées dans les consignes locales de gestion de plate forme (GLGP) réunies dans l'annexe 4 de ce contrat d'accès gare.*

## Annexe 2 : Modèle de commande de la Prestation PMR

(en cas de défaillance du logiciel SOCA, ou de commande d'une prestation dans une gare non équipée)

										N° d'ordre		
<b>Commande de prestation Embarquement/Débarquement PMR</b>												
Demande transmise le :		jj/mm/20xx		hh/mn		EF demandeuse :						
Gare concernée :						Prestation au départ :		Oui/Non	Prestation à l'arrivée :		Oui/Non	
Description de la prestation sollicitée :												
Train N°						Date et heure (1) :		jj/mm/20xx		hh/mn		
<small>(1) Heure de départ pour les prestations au départ ; heure d'arrivée pour les prestations à l'arrivée</small>												
Mr/Mme	NOM/Prénom du Client :						Voiture N° :			Place N° :		
<b>Caractéristique du handicap et/ou de la mobilité réduite (besoins spécifiques)</b>												
Aide orientation		Fauteuil roulant électrique		Fauteuil roulant manuel		Locomotion restreinte		Langage des signes		Personne à guider		
Oui/Non		Oui/Non		Oui/Non		Oui/Non		Oui/Non		Oui/Non		
<b>Nbr bagages</b>		<b>Attention, seul l'aide au portage d'un bagage d'un poids inférieur à 15 kg est compris dans la prestation d'assistance</b>										
<b>Type d'assistance</b>												
Accompagnement simple				Besoin d'un fauteuil				Rampe élévateur				
Oui/Non				Oui/Non				Oui/Non				
<b>Accusé réception à la commande de prestation PMR</b>												
Demande reçue le :		jj/mm/20xx		hh/mn								
		(2) <b>Le représentant du Gestionnaire de gare propose la prestation Assistance Embarquement</b>										
Sous la condition que le client se présente au plus tard 30 min avant le départ du train ou sous la condition que l'EF avise G&C au plus tard 30 min avant l'arrivée du train												
Observations :												
		(2) <b>Le représentant du GG ne peut pas accepter la prestation pour le motif suivant :</b>										
Observations :												
<small>(2) Cocher la bonne case</small>												



## Annexe 3: Liste des Interlocuteurs