

## Compensation en cas de retard

Avez-vous subi un retard de train de 60 minutes ou plus lors de votre voyage Eurail ou Interrail? Si tel est le cas, vous pourriez prétendre à une compensation financière pour les désagréments causés.

Dans cette section, vous pourrez en apprendre davantage sur notre politique à ce sujet, ainsi que sur la manière de demander une compensation.

Cher passager, les transporteurs ferroviaires font de leur mieux pour être toujours à l'heure, mais malheureusement, certains trains connaissent malgré tout des retards. Nous regrettons les désagréments qui vous sont causés par les retards ou annulations de trains subis durant votre voyage avec l'un de nos Pass. Nous nous excusons pour ceux-ci et nous souhaitons vous offrir une compensation.

### 1. Que couvre la politique de compensation des retards de Eurail B.V.?

L'objectif de la politique de compensation des retards de Eurail B.V. est de vous dédommager dans le cas de désagréments causés par des perturbations au cours de votre voyage.

La politique de compensation des retards s'applique aux retards survenus lors d'un voyage avec une compagnie ferroviaire participant aux produits Eurail ou Interrail Pass. La politique de compensation s'applique à tous types de Pass ferroviaire gérés par Eurail B.V., à l'exception des Complimentary Passes.

Les compensations pour des retards survenus lors du voyage avec des partenaires ou certaines des entreprises non-ferroviaires participant au portefeuille ne sont pas couvertes non plus par cette politique.

Cependant, vous pouvez peut-être prétendre à une compensation en fonction des conditions générales de ces transporteurs. Par conséquent, nous vous encourageons à vérifier les modalités avec le fournisseur du service concerné.

### 2. Quand ai-je droit à une compensation de retard ?

Un retard correspond à la différence entre l'heure à laquelle vous étiez censé arriver, conformément à l'horaire publié, et l'heure à laquelle vous êtes réellement arrivé.

Si vous avez subi un retard d'au moins 60 minutes au cours de votre voyage, vous avez droit à une compensation.

Veuillez noter que vous devez adresser votre demande de compensation dans les trois mois suivant la fin du dernier jour de validité de votre Pass.

### **3. A quel montant de compensation ai-je droit ?**

Le montant de la compensation dépend de la durée du (ou des) retard(s), du prix et de la validité de votre Pass. Vous trouverez le tableau des indemnisations [ici](#).

Veillez noter que le niveau minimal de compensation est de 4,00 €. Aucun dédommagement inférieur à 4,00 € ne sera payé par Eurail B.V. Les compensations sont versées sous forme d'argent - en euros par virement bancaire. Le montant maximal de l'indemnisation est limité à 25 % du prix du Pass.

### **4. Comment soumettre une demande de compensation ?**

Ganz einfach! Sie füllen ein Online-Formular aus, fügen die Kopie Ihres Passes, des "Travel Diary" und ggf. noch weitere Unterlagen hinzu und dann senden Sie uns Ihren Antrag zu.

Nous vous répondrons dans les meilleurs délais, généralement 10 jours ouvrables à compter de la date de réception de votre demande.

### **5. Informations complémentaires**

Notre politique de compensation des retards est basé sur le Règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (PRR), aux Conditions générales de transport pour le transport ferroviaire des voyageurs (GCC-CIV / PRR).

### **6. Assistance supplémentaire**

Si vous rencontrez des problèmes lors de vos voyages avec un Eurail Pass ou un Interrail Pass et que vous souhaitez en informer le groupe Eurail B.V., vous pouvez contacter notre service clientèle: [customerservice@eurail.com](mailto:customerservice@eurail.com)