

## 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).

Le contenu de ces prestations est fixé par le décret n°2012-70 du 20 janvier 2012 modifié par décret n° 2016-1468 du 28 octobre 2016.

Parmi celles-ci, GARES & CONNEXIONS propose notamment dans les gares dotées de personnel la mise en place de **services nécessaires à l'accueil des voyageurs** (ci-après « les Voyageurs ») et à **l'accès de ceux-ci aux trains en ce compris le service d'assistance aux personnes handicapées ou à mobilité réduite** (ci-après désignées PMR).

Ce **service d'assistance aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite** (ci-après « Prestation PMR ») est gratuit et se compose comme suit :

- D'un **accompagnement de la personne** depuis un point de rendez-vous jusqu'au pied du train (« Prestation de base »)
- D'une **assistance** nécessaire à l'embarquement ou au débarquement du train

Cette assistance embarquement/débarquement **s'ajoute à la Prestation de base lorsqu'elle n'est pas fournie par l'Entreprise Ferroviaire ou prise en charge par l'Autorité Organisatrice de Transports.**

Au regard de ce qui précède, le présent contrat a pour objet de définir, dans le cadre de la réglementation applicable, 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 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.**

Il relève de la responsabilité des transporteurs de porter à la connaissance des Voyageurs les conditions générales de réalisation de la Prestation PMR telles que définies aux présentes, ce par les moyens qui lui semblent les plus pertinents.

En cas de défaillance dans la réalisation de la Prestation PMR, le Voyageur pourra uniquement **engager la responsabilité de l'Etablissement Ferroviaire, GARES & CONNEXIONS n'étant pas lié** par un contrat avec les Voyageurs.

**L'Etablissement Ferroviaire pourra par la suite mettre en cause GARES & CONNEXIONS sur le fondement de la responsabilité contractuelle.**

# Objet

---

Le présent contrat a pour objet :

- de décrire la Prestation PMR à la charge de 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 dotées de personnel dans lesquelles l'Entreprise Ferroviaire assure une desserte ferroviaire.

## 1. Description de la Prestation PMR

---

La Prestation PMR dépend, dans chacune des gares concernées, de la configuration des bâtiments, du niveau des installations et équipements disponibles et des moyens mis en œuvre dans la gare, l'ensemble de ces éléments étant liés à l'offre de transport présente en gare.

La Prestation PMR est due pendant les heures d'ouvertures de la gare au public. Le principe général pour la fixation des horaires d'ouverture au public est celui d'une ouverture une demi-heure avant le premier train de la journée et d'une fermeture d'une demi-heure après le dernier train.

Dans les gares du SDNA AD'AP, la Prestation PMR est assurée du premier au dernier train.

Dans les gares régionales, ce principe peut être adapté en vertu d'échanges avec l'Autorité Organisatrice de Transport.

Ainsi, dans les gares du SDRA AD'AP, les horaires et l'ensemble des modalités pratiques de réalisation de la Prestation PMR (conditions d'acheminement au point d'arrivée..) sont définies avec l'Autorité Organisatrice de Transport. Dans les gares multi-transporteurs, la fixation de ces modalités doit être faite en concertation et après validation de la part de l'ensemble des Etablissements Ferroviaires desservant la gare.

### 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 Voyageur de l'Entreprise Ferroviaire, éligible à la Prestation PMR dans les conditions visées à l'article 2, l'assistance nécessaire pour accéder et embarquer dans le train pour lequel il a acheté un titre de transport ou pour débarquer d'un tel train. Le titre de transport correspond au(x) même(s) trajet(s) et aux mêmes dates que ses demandes d'assistance.

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

La Prestation PMR consiste à accueillir et accompagner une personne handicapée ou à mobilité réduite, depuis un lieu de rendez-vous accessible dans la gare de départ jusqu'à sa place dans le train, ce lieu étant précisé dans le règlement intérieur de la gare concernée.

La Prestation PMR ne commence à recevoir exécution qu'à partir du moment où le Voyageur s'est signalé auprès du service en charge de la Prestation PMR.

Toutefois, le temps d'attente entre le moment où le Voyageur s'est signalé et celui de sa prise en charge par un agent n'est pas considéré comme faisant partie de la Prestation PMR.

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

En gare d'arrivée ou de correspondance, la Prestation PMR consiste à assurer pendant la période de circulation des trains dans la gare, la prise en charge depuis la place dans le train jusqu'à :

- La sortie de la gare
- La place dans le train en correspondance reprise sur le billet de train
- Le lieu accessible de rendez-vous en gare
- La station de taxi lorsqu'elle est sur les emprises de GARES & CONNEXIONS

Des conventions particulières peuvent prévoir, dans les pôles d'échange multimodaux, que la Prestation PMR puisse être effectuée depuis et vers les moyens de transport qui les desservent (métro, RER, bus, tramway...).

## 1.2 Limites de l'assistance

La Prestation PMR 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 ne 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 (communiquer, présenter son titre de transport, 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, les agents pouvant uniquement aider le Voyageur en fauteuil à se transférer de son fauteuil vers la place qui lui a été attribuée.

Par ailleurs, aucune manipulation des fauteuils électriques des Voyageurs ne pourra être réalisée par les agents ou le prestataire.

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 concernées.

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).

L'accompagnement ne peut pas être effectué entre deux gares d'une même ville.

#### 1.4 Délais de présentation

Le Voyageur doit se présenter au plus tard 30 minutes avant le départ de son train au point de rendez-vous, muni de son titre de transport ainsi que de l'ensemble des documents nécessaires (carte de réduction, justificatif d'identité...).

Pour certaines liaisons, après accord entre les Parties, le Voyageur sera autorisé à se présenter moins de 30 minutes avant le départ du train.

#### 1.5 Bagages

La Prestation PMR prévoit le portage gratuit, jusqu'à ou depuis la place dans le train, d'un bagage unique de 15kg au maximum. Aucun portage supplémentaire n'est possible ni en poids ni en nombre, étant précisé que le poids du bagage pourra être vérifié par les agents en gare. Si le Voyageur ne respecte pas les conditions précitées, la Prestation PMR ne pourra être fournie, sauf dans le cas où le Voyageur prend ses dispositions pour le portage des bagages supplémentaires ou ne respectant pas les conditions requises.

## 2. Personnes éligibles à la Prestation PMR

---

La Prestation PMR peut-être garantie ou non, selon les conditions suivantes :

- Service garanti (disponible dans certaines gares) : Il s'agit d'une assistance préalablement réservée par les Voyageurs auprès des différents transporteurs selon leurs conditions particulières
- Service non garanti : Il s'agit d'une prestation spontanée proposée aux Voyageurs dans toutes les gares dotées de personnel pour ceux qui n'ont pas effectué de réservation préalable.

Les personnes éligibles à la Prestation PMR sont toutes les personnes handicapées ou à mobilité réduite, définies ci-après, clientes de l'Entreprise Ferroviaires en vertu d'un titre de transport.

Une « personne handicapée » ou « à mobilité réduite », conformément à l'article 3-15) du règlement (CE) 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, désigne « 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 ».

Ne sont pas éligibles à la Prestation PMR les Voyageurs avec poussettes.

De plus, la Prestation PMR ne constitue pas une aide touristique et n'est pas un service de seul portage de bagages.

Toutefois, dans le cadre du service garanti, les Etablissements Ferroviaires peuvent adopter une définition plus restrictive des personnes éligibles à la Prestation PMR.

## 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.

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 9 des présentes, engager la responsabilité de cette dernière, cet événement étant constitutif d'une défaillance de l'Entreprise Ferroviaire au sens de l'article 9.

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.

L'impossibilité pour GARES & CONNEXIONS d'exécuter, du fait de la non compatibilité du matériel utilisé par le Voyageur aux Normes STI PMR, toute ou partie la Prestation PMR, ne saurait, conformément aux dispositions de l'article 9, engager la responsabilité de cette dernière, cet événement étant constitutif d'une défaillance de l'Entreprise Ferroviaire au sens de l'article 9.

Seuls les agents en charge de la réalisation de la Prestation PMR (agents de GARES & CONNEXIONS, agents des Entreprises Ferroviaires qui assurent des missions d'escale et prestataires sont autorisés à utiliser le matériel et les équipements de GARES & CONNEXIONS. Dans le cas où les Voyageurs utilisent leur propre matériel ou équipement, GARES & CONNEXIONS ne pourra pas voir sa responsabilité engagée.

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 les dits Voyageurs.

### 3.2 Exigences pour la garantie de la Prestation PMR

La Prestation PMR est garantie, dès lors que les deux conditions suivantes sont remplies :

- l'Entreprise Ferroviaire commande à GARES & CONNEXIONS la réalisation de la Prestation PMR au plus tard **48 heures à l'avance**.  
Des dérogations à ce délai peuvent être négociées avec GARES & CONNEXIONS.
- le Voyageur se présente au plus tard 30 minutes avant le départ de son train au point de rendez-vous fixé dans la gare.

Par ailleurs, la Prestation PMR ne pourra être garantie que sous réserve du respect par le Voyageur des conditions générales imposées par l'Entreprise Ferroviaire, notamment s'agissant des limitations relatives aux bagages.

La communication au Voyageur tant du 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 9 précité. L'inexécution de tout ou partie de la Prestation PMR en raison d'une telle défaillance ne saurait engager la responsabilité de GARES & CONNEXIONS.

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 deux conditions ne serait pas remplie, la Prestation PMR n'est pas garantie.

Dans le cas où la Prestation PMR n'est pas garantie, GARES & CONNEXIONS s'engage dans la mesure du raisonnable à fournir une solution en vertu notamment des moyens disponibles, de la nature de l'assistance, de la configuration de la gare, du temps restant et du contexte pour assurer l'accomplissement de celle-ci.

### 3.3 Modalités techniques de réservation

GARES & CONNEXIONS a souhaité informatiser le suivi en gare du service d'assistance au Voyageur handicapé ou à mobilité réduite pour gagner en qualité, réactivité, traçabilité et équité de traitement des Etablissements Ferroviaires.

Afin d'assurer notamment ses missions d'assistance aux Voyageurs handicapés ou à mobilité réduite, GARES & CONNEXIONS met à disposition des Entreprises Ferroviaires, et les incite à l'utiliser, un droit d'accès au Système d'Information de GARES & CONNEXIONS aux fins d'utilisation, dans des conditions limitées, du logiciel SOCA (Suivi Opérationnel des Commandes d'Assistance).

Lorsque l'Etablissement Ferroviaire n'utilise pas le logiciel SOCA, il détermine les moyens les plus adaptés aux fins d'information et de suivi nécessaires à la réalisation de la Prestation PMR.

L'utilisation du logiciel permet aux Entreprises Ferroviaires de transmettre à GARES & CONNEXIONS les informations nécessaires à la prise en charge du Voyageur handicapé ou à mobilité réduite, et à la coordination générale de plate-forme.

Dans ce cadre, les Etablissements Ferroviaires doivent disposer d'un accès externe au Système d'Information de GARES & CONNEXIONS pour utiliser le logiciel SOCA (conformément à la « Convention d'accès au Système d'information de GARES & CONNEXIONS pour l'utilisation du logiciel SOCA » figurant en Annexe 1).

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 PMR, à chaque gare où elle sera réalisée, les informations nécessaires à la prise en charge du Voyageur en adressant selon les modalités décrites dans les référentiels locaux.

Comme mentionné précédemment, des dérogations à ce délai peuvent être négociées avec GARES & CONNEXIONS.

## 4. Exécution 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 PMR, 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 PMR au regard du niveau de la mobilité du Voyageur et les mettra en œuvre dans la mesure du raisonnable..

L'impossibilité pour GARES & CONNEXIONS d'exécuter, en raison du caractère erroné de la commande, la Prestation PMR, ne saurait, conformément à l'article 9 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 (conducteur ou chef de bord), 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 Prestation PMR, 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 9 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 PMR, sont, au regard du handicap et/ou de la réduction de mobilité du Voyageur, **adaptés au besoin d'assistance.**

Dans le cas contraire GARES & CONNEXIONS identifiera les moyens matériels nécessaires à **l'accomplissement de la Prestation PMR** 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 9** 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 Prestation PMR, 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 9 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.**

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

## 5. Suspension de la Prestation PMR

---

La Prestation PMR est réalisée 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 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.

## 6. 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 9**, non-respect des conditions générales relatives à la Prestation PMR par le 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 :

## 7. 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 PMR ainsi sous traitée, reprenne l'ensemble des obligations et modalités d'exécution stipulées aux termes des présentes.**

## 8. Tarification et facturation

---

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

Etant prise en compte dans le calcul du tarif, 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.**

Durée du contrat **est égale à la durée du Contrat d'Accès Gares.**

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

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

## 9. Inexécution ou exécution défectueuse de tout ou partie de la Prestation PMR

---

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 tout ou partie de la Prestation PMR, 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.

### 9.1 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.

### 9.2 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).

### 9.3 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 en charge de la réalisation de la Prestation PMR, de conflits entre plusieurs réservations d'assistance PMR, etc.

## 10. Confidentialité et protection des données

---

### 10.1. Confidentialité

Les dispositions du Contrat d'Accès Gare relatives à la confidentialité des informations divulguées par une Partie dans le cadre de la réalisation des prestations s'appliquent pleinement et dans leur ensemble à la Prestation PMR, objet des présentes.

## 10.2 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.

## 11. 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 Voyageurs 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.

## 12. 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 DRG, 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.

## 13. Modification du contrat

---

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

## 14. 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.

# 15. 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 2.

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.

# 16. Litiges

---

## 16.1 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.**

## 16.2 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.

## 16.3 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.

## 16.4 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 : Convention d'accès au Système d'information de GARES & CONNEXIONS pour l'utilisation du logiciel SOCA

Annexe 2: Liste des Interlocuteurs