

DRG 2022	
ANNEXE A10	
CONDITIONS GENERALES D'ACCES AUX GARES DE VOYAGEURS	
VERSION MAI 2022	

PREAMBULE

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*, le droit d'accès au réseau ferré national reconnu aux entreprises ferroviaires comporte notamment un droit d'accès aux gares de voyageurs.

Le Code des transports précise à l'article L. 2123-2 que « *l'utilisation d'une installation de service par une entreprise ferroviaire ou par un autre candidat défini à l'article L. 2122-11 et la fourniture des services dans cette installation donnent lieu à la passation d'un contrat avec son exploitant* ».

L'article L. 2111-9 5° du Code des transports, modifié par la loi n° 2018-515 du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire, confie, depuis le 1^{er} janvier 2020, la gestion unifiée des gares de voyageurs, à une filiale de SNCF Réseau, la société SNCF Gares & Connexions (ci-après « GARES & CONNEXIONS »), dotée d'une autonomie organisationnelle, décisionnelle et financière.

L'entreprise ferroviaire est titulaire d'une licence et d'un certificat de sécurité. Elle bénéficie à ce titre d'un droit d'accès au réseau ferré national et, par conséquent, aux gares de voyageurs.

L'EF a ainsi fait part à GARES & CONNEXIONS de son souhait de bénéficier du service de base tel que décrit dans le décret n° 2012-70 et dans le document de référence des gares (horaire de service 2022).

Au titre de ce service de base, GARES & CONNEXIONS délivre également :

- une prestation d'assistance aux personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap (ci-après désignée « Prestation d'assistance PSH/.PMR)
- ne prestation Transmanche (ci-après désignée « Prestation Transmanche ») prenant en compte les contraintes spécifiques aux EF assurant les liaisons entre la France et la Grande Bretagne liées à l'entrée et à la sortie de l'espace Schengen et aux normes de sécurité dans le tunnel sous la manche,
- une prestation de mise à disposition des portes d'embarquement (ci-après désignée « Prestation Portes d'embarquement »), permettant le contrôle automatisé des titres de transport dans certaines gares, pour tous les transporteurs qui en feront la demande,

Ces trois prestations font parties du service de base délivré par GARES & CONNEXIONS à l'ensemble des Entreprises Ferroviaires concernées. Elles complètent la Prestation de Base (ci-après désigné la « Prestation de Base ») qui est réalisée au titre du Contrat particulier relatif à l'accès aux gares de voyageurs signé entre les Parties.

SNCF Gares & Connexions peut délivrer, à la demande de l'EF, une prestation de pré-conditionnement des rames (ci-après Prestation de pré-conditionnement des rames ») permettant aux transporteurs qui le souhaitent de transférer de l'énergie électrique aux rames de voyageurs présentes en gare.

Par ailleurs, les candidats, définis à l'article L. 2122-11 du Code des transports, peuvent bénéficier des prestations suivantes :

- dans les gares disposant de personnels, l'assistance nécessaire à l'embarquement dans le train ou au débarquement de celui-ci des passagers handicapés ou à mobilité réduite lorsqu'elle n'est pas fournie par l'entreprise ferroviaire ou prise en charge par l'autorité organisatrice de transports ;
- la mise à disposition d'espaces ou de locaux adaptés à la réalisation des opérations de vente de titres pour les services de transport ferroviaire.

L'accès à ces prestations par le candidat fait l'objet d'un Contrat particulier à conclure avec SNCF Gares & Connexions.

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

ARTICLE 2 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

ARTICLE 3 - OBJET

ARTICLE 4 - DUREE

ARTICLE 5 - OBLIGATIONS RELATIVES A LA DOCUMENTATION ET AUX INFORMATIONS

ARTICLE 6 - NATURE DE LA PRESTATION DE BASE FOURNIE PAR GARES & CONNEXIONS ET MODALITES DE COMMANDES

ARTICLE 7 – INTERLOCUTEURS - COMMANDE DE LA PRESTATION DE BASE

ARTICLE 8 - TARIFS

ARTICLE 9 - FACTURATION

ARTICLE 10 - PAIEMENT

ARTICLE 11 - CONTESTATION DES FACTURES

ARTICLE 12 - GARANTIES FINANCIERES

ARTICLE 13 - RESPONSABILITES

ARTICLE 14 - ASSURANCES

ARTICLE 15 - ENVIRONNEMENT

ARTICLE 16 - FORCE MAJEURE

ARTICLE 17 - MANQUEMENTS - RESILIATION

ARTICLE 18 - CONDITIONS D'ACCES AUX INSTALLATIONS ET AUX PRESTATIONS

ARTICLE 19 - SUIVI DE L'EXECUTION

ARTICLE 20 - GESTION DES SITUATIONS DE CRISE

ARTICLE 21 - CONFIDENTIALITE - PROTECTION DES DONNEES

ARTICLE 22 - COMMUNICATION

ARTICLE 23 - ATTEINTE A L'IMAGE

ARTICLE 24 - MODIFICATION

ARTICLE 25 - MODIFICATIONS AFFECTANT LES PARTIES/CESSION

ARTICLE 26 - OBLIGATIONS EXIGÉES PAR LA DEFENSE, LA SECURITE
PUBLIQUE, LA SANTE PUBLIQUE ET LA SURETE

ARTICLE 27 - RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

ARTICLE 28 - AUTONOMIE DES CLAUSES

ARTICLE 29 - RENONCIATION

ARTICLE 30 – LITIGES

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

Les termes et expressions utilisés dans les présentes et commençant par une majuscule sont définis comme suit :

Annexe : une annexe aux présentes.

Consignes Locales : désigne les documents remis à l'EF décrivant les règles s'appliquant dans la Gare joints en annexe du Contrat particulier d'accès gare.

Conditions Générales : désigne les présentes conditions générales d'accès aux gares de voyageurs.

Contrat : l'ensemble des stipulations régissant les relations entre les Parties, telles que définies à l'article 2 ci-dessous.

Contrat particulier relatif à l'accès aux gares de voyageurs ou Contrat particulier : contrat définissant les conditions spécifiques d'accès aux gares de voyageurs pour l'EF ou le candidat signataire.

Documentation technique : la documentation remise par GARES & CONNEXIONS à l'EF comprenant les Consignes Locales des gares desservies et les Règlements Intérieurs, qui sont portés à la connaissance de l'EF en annexe du Contrat particulier relatif à l'accès aux gares de voyageurs dans leur version à jour à la date de signature du Contrat.

DRG : Document de Référence des Gares de voyageurs établi chaque année par GARES & CONNEXIONS. Il contient l'ensemble des informations détaillées nécessaires à l'utilisation des gares de voyageurs par les EF. Il est publié et consultable sur le site internet www.gares-connexions.com. Il est annexé au Document de Référence du Réseau publié par SNCF Réseau.

DRR : Document de Référence du Réseau publié par SNCF Réseau.

EF : Entreprise Ferroviaire = toute entreprise qui a obtenu une licence conformément à la législation communautaire applicable, dont l'activité principale est la fourniture de prestations de transport de marchandises et/ou de voyageurs par chemin de fer, la traction devant obligatoirement être assurée par cette entreprise.

Guichet d'accès aux gares pour les Entreprises Ferroviaires (GGEF): le guichet d'accès aux gares pour les EF est le service chargé, au sein de GARES & CONNEXIONS, de la commercialisation des services en gare du réseau ferré national aux Entreprises Ferroviaires.

Horaire de service : données afférentes au plan de transport sur l'infrastructure concernée, pendant la période de validité de ce service. L'horaire de service est établi une fois par année civile (A) et sa date d'effet intervient à minuit le second samedi de décembre (A-1).

HOUAT : signifie HOraires Utiles A Tous ; système d'information de SNCF Réseau en charge de l'enregistrement des sillons opérationnels. C'est une base de données qui permet d'alimenter GARES & CONNEXIONS en plan de transport certifié pour les besoins de la facture. Ce système permet la connaissance des circulations prévues à la dernière mise à jour de l'outil HOUAT.

Jour de circulation : désigne le jour de départ du train, indépendamment de son heure d'arrivée.

Plan de transport prévisionnel : les prévisions de départs-train établies par l'EF au titre d'une gare desservie, conformément à l'article 7 ci-dessous.

Plateforme : désigne les bâtiments des gares voyageurs accessibles au public, les espaces d'extrémité des gares terminus, les escaliers, rampes et ascenseurs des quais donnant accès aux bâtiments voyageurs, les ouvrages d'art suivants : dalles de bâtiments voyageurs ayant une fonction de passerelle, et passages souterrains larges ayant une fonction de bâtiments voyageurs ainsi que l'ensemble des autres espaces publics en gare sur lesquels GARES & CONNEXIONS exerce des missions opérationnelles de service aux voyageurs en terme d'information collective, de gestion des flux, d'accueil général et d'assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite, tels que décrits en Annexe I. Un plan de masse de la Plateforme intégrant les différents éléments est joint dans la Documentation technique de chaque gare desservie en annexe du Contrat particulier relatif à l'accès aux gares de voyageurs

Prestation de Base : prestation indivisible constituée d'un socle de services communs à l'ensemble des EF décrit dans le DRG, qui comprend :

- La mise à disposition et l'entretien des bâtiments, espaces, équipements et services nécessaires à l'accueil des voyageurs et à leur accès aux trains,
- La gestion opérationnelle des flux de voyageurs dans la gare,
- La mise à disposition d'informations aux voyageurs.

Le service de base peut être complété par des prestations régulées complémentaires, site par site et en fonction des besoins exprimés par les Entreprises ferroviaires comprenant :

- L'assistance aux personnes handicapées ou à mobilité réduite,
- La mise à disposition d'espaces ou de locaux en gare, à des fins techniques ou commerciales,
- Une prestation dite « transmanche » spécifique aux besoins des transporteurs ayant des trafics en UK,
- L'utilisation des portes d'embarquement.

Prestation PSH/PMR : désigne la prestation fournie par GARES & CONNEXIONS au Voyageur de l'Entreprise Ferroviaire, éligible à la Prestation PMR, permettant 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.

Prestation Transmanche : la prestation fournie par GARES & CONNEXIONS à l'EF aux titres de l'exploitation d'un service de transport de voyageurs transmanche tel que définie par les dispositions du DRG.

Prestation Portes d'embarquement : désigne les prestations fournies par Gares & Connexions de déploiement et ou d'utilisation de portes d'embarquement dans les conditions arrêtées à l'Annexe Référentiel des portes d'embarquement.

Prestation de pré-conditionnement des rames : désigne la prestation fournie aux transporteurs qui le souhaitent de transférer de l'énergie électrique aux rames de voyageurs présentes en gare, afin de les mettre en confort climatique : les préchauffer en hiver ou les climatiser en été

Police d'assurances : la police d'assurances qui doit être souscrite et maintenue par l'EF selon les modalités définies à l'article 14 ci-dessous.

Référentiels des services en gare : documents définissant les services d'accueil général des voyageurs, de prise en charge des PSH/PMR, d'information des voyageurs, et de coordination de la plateforme fournis par GARES & CONNEXIONS dans le cadre de la Prestation de base, mais également les prestations de portes d'embarquement. Ceux-ci sont annexés dans le présent DRG.

Règlement Intérieur : Document ayant pour objet de définir les conditions d'utilisation et de fonctionnement de la gare communes à l'ensemble des entreprises ferroviaires. Il fait partie de la documentation en annexe du Contrat particulier relatif à l'accès aux gares de voyageurs.

SNCF Réseau : en charge notamment de l'accès à l'infrastructure du réseau ferré national, comprenant la répartition des capacités et la tarification de cette infrastructure, conformément à l'article L. 2111-9 du Code des transports, modifié par la loi n° 2018-515 du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire.

Service de base : le décret n° 2012-70 en date du 20 janvier 2012 fixe la consistance des prestations rendues par le gestionnaire de gares notamment en son article 4.

Ce service de base se compose de : la Prestation de Base et de l'assistance à l'embarquement et débarquement des PSH/PMR à bord des trains (dans l'hypothèse où l'EF en fait la demande). La Prestation Transmanche (dans l'hypothèse où l'EF souhaite effectuer des liaisons avec la Grande Bretagne) et la prestation des portes d'embarquement (dans l'hypothèse où l'EF souhaite effectuer des contrôles d'accès) s'ajoutent à ce service de base.

Service régulier : gares desservies toute l'année à horaire fixe et sans tenir compte des saisons touristiques.

Service saisonnier : gares desservies selon des périodes touristiques.

ARTICLE 2 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat relatif à l'accès aux gares de voyageurs et le cas échéant à la Prestation PSH/PMR, à la Prestation Transmanche et la Prestation des portes d'embarquement comprend les pièces suivantes :

- le Contrat particulier relatif à l'accès aux gares de voyageurs en ce compris ses annexes conclu en application de l'article L2123-2 du code des transports,
- le Document de référence des gares 2022, y compris les présentes et ses annexes.

Toute référence au Contrat est entendue comme une référence à l'ensemble des stipulations visées ci-dessus.

En cas de contradiction entre eux, les documents ci-dessus sont classés par ordre de priorité.

Les Annexes du DRG suivantes :

- Contrat gares relatif à la prestation d'assistance aux personnes handicapées ou à mobilité réduite,
- Référentiels de coordination de plateforme,
- Référentiel sur l'information collective dynamique des voyageurs en gare,
- Référentiel sur les missions d'accueil général du gestionnaire des gares,
- Référentiel sur la prestation des portes d'embarquement
- Modèle de la garantie bancaire à première demande

constituent les annexes aux présentes Conditions Générales.

Le Contrat particulier relatif à l'accès aux gares de voyageurs prévaut sur l'ensemble des documents et correspondances échangées préalablement entre les Parties.

Compte tenu de la nature et l'objet des Consignes Locales et des Règlements Intérieurs, toute modification de ceux-ci par GARES & CONNEXIONS ne sera opposable dès sa notification à l'EF qu'à la condition que les modifications soient conformes à la réglementation et n'aient comme stricte objet la prévention des risques, la sécurité, l'hygiène, la sûreté, la protection de l'environnement et la circulation dans les emprises ferroviaires. Par ailleurs, GARES & CONNEXIONS s'engage à communiquer à l'EF les projets de modification du Règlement Intérieur et des Consignes Locales préalablement à leur notification et permettant à l'EF d'adresser dans un délai raisonnable toute remarque utile sur les conditions de leur mise en œuvre.

Dans l'hypothèse où malgré les remarques de l'EF, GARES & CONNEXIONS notifie une modification des Consignes Locales et/ou des Règlements Intérieurs créant une contrainte supplémentaire à l'EF de nature technique, opérationnelle et/ou financière, celle-ci pourra avoir recours à la procédure de l'article 30.

La Prestation de pré-conditionnement des rames fait l'objet d'un contrat séparé.

ARTICLE 3 - OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités d'exécution de la Prestation de Base par GARES & CONNEXIONS conformément à la réglementation applicable pour l'horaire de service 2022, dans les gares de voyageurs.

ARTICLE 4 - DUREE

Le Contrat particulier relatif à l'accès aux gares de voyageurs prend effet à compter de la date du début de l'horaire de service 2022, ou à compter de la première circulation effective s'il s'agit d'une date postérieure à celle mentionnée ci-dessus, à la condition expresse que l'Entreprise Ferroviaire ait communiqué à GARES & CONNEXIONS une garantie financière et une attestation d'assurance conformément aux stipulations des articles 12 et 14 ci-après.

Il prend fin à la fin de l'horaire de service 2022.

Trois mois avant son échéance, les Parties conviennent de se réunir pour convenir des termes d'un nouvel engagement contractuel, l'EF ne pouvant prétendre au renouvellement tacite du Contrat particulier relatif à l'accès aux gares de voyageurs.

ARTICLE 5 - OBLIGATIONS RELATIVES A LA DOCUMENTATION ET AUX INFORMATIONS

Chacune des Parties communique à l'autre Partie par écrit toute information nécessaire à la bonne exécution du Contrat. Chacune des Parties s'engage notamment à informer l'autre Partie, dès qu'elle en a connaissance, de tout événement ou fait susceptible d'affecter l'exécution du Contrat.

Les documents échangés entre les Parties sont réalisés en français et selon le ou les formats définis par chaque Partie.

Toute documentation ou information nécessaire pour l'exécution du Contrat est fournie gratuitement par les Parties.

Afin de satisfaire à ses obligations légales et réglementaires de gestionnaire de gare de voyageurs, GARES & CONNEXIONS doit disposer annuellement des données de fréquentation sur les voyageurs dans les gares.

Dans ces conditions, l'EF s'engage à communiquer une fois par an au GGEF, sur simple demande au cours du 2^{ème} trimestre, le trafic en nombre de voyageurs montants et descendants (avec et hors trafic en correspondance) pour chacune des gares desservies durant l'année précédente. Hors le cas d'une transmission à une autorité dûment habilitée, GARES & CONNEXIONS s'engage à préserver la confidentialité de ces données qui ne seront rendues publiques que sous forme agrégées par gare sans désignation des EF.

ARTICLE 6 - NATURE DE LA PRESTATION FOURNIE PAR GARES & CONNEXIONS ET MODALITES DE COMMANDES

Article 6.1 - Natures des prestations

Article 6.1.1 – Prestation de base

Le contenu de la Prestation de Base est défini, dans les Référentiels des services en gare en annexes du DRG.

Les Consignes Locales précisent, pour chaque gare desservie, le contenu de la Prestation de Base délivrée. Elles sont annexées au Contrat particulier relatif à l'accès aux gares de voyageurs.

Article 6.1.2 – Prestations particulières

La Prestation d'assistance aux PSH/PMR

Le contenu de la Prestation d'assistance aux PSH/PMR est précisé en Annexe du DRG.

La Prestation Transmanche

Le contenu de la Prestation Transmanche est défini dans le Référentiel de la Prestation Transmanche en annexe du Contrat particulier relatif à l'accès aux gares

de voyageurs, conformément au DRG de GARES & CONNEXIONS correspondant. La description de la Prestation Transmanche est décrite pour chacune des gares desservies dans les Consignes Locales reprises en annexe du Contrat particulier relatif à l'accès aux gares de voyageurs.

La Prestation Transmanche consiste à répondre à l'ensemble des exigences de sûreté reprises dans les textes fondateurs de la liaison transmanche signés par la France, la Belgique et le Royaume Uni, ce dernier n'étant pas signataire des accords de Schengen et à permettre aux EF empruntant le tunnel sous la Manche de respecter les exigences de sûreté.

Le périmètre de la zone Transmanche est défini pour chacune des gares desservies : cette zone dite « *en sûreté* » débute à partir du module sûreté (contrôles d'entrée dans la zone) et englobe l'ensemble des espaces permettant à la clientèle d'attendre et d'accéder à la rame (salle d'embarquement, accès au quai, quais, rame).

Tous les voyageurs et leurs bagages sont contrôlés avant leur accès en zone sûreté et leur embarquement dans une rame Transmanche.

Les Portes d'embarquement

Le contenu de la Prestation portes d'embarquement est précisé en Annexe du DRG.

Mise à disposition d'espace en gare

Le contenu de la Prestation de mise à disposition d'espace en gare est précisé en Annexe 11 du DRG

Article 6.2 - Traitement des commandes

Le volume de la Prestation de Base, et, le cas échéant, celui des prestations particulières, est déterminé, commandé et actualisé par l'EF conformément aux stipulations du Document de Référence des Gares et des dispositions ci-après.

Toute demande d'accès et de services dans les gares de voyageurs doit comporter, de manière traçable, c'est-à-dire écrite, une demande de prestation précise comprenant un lieu (une demande pour chaque gare desservie), une date de lancement et de fin ainsi qu'une périodicité.

Toute EF souhaitant commander un accès à des gares de voyageurs gérées par Gares & Connexions doit adresser au plus tard huit mois avant le changement de service, soit le 2ème lundi d'avril de l'année précédant le début du nouvel horaire de service, la liste indicative des gares auxquelles elle souhaite accéder, afin que Gares & Connexions puisse anticiper au mieux les services et les aménagements nécessaires pour que ces prestations puissent être effectivement réalisées dans les délais et prêtes à l'échéance du début du service.

La commande ferme correspondant à un service régulier, émise sous la réserve d'obtention des sillons correspondants, doit intervenir au plus tard le deuxième lundi d'octobre de l'année précédant le début du nouvel horaire de service, échéance à

laquelle les réponses de SNCF Réseau aux demandes de sillons des EF sont en principe fiabilisées.

L'EF doit, lors de sa commande, fournir à GARES & CONNEXIONS pour chaque sillon et pour chaque gare les informations suivantes :

- l'horaire des trains,
- les données nécessaires à l'information de la clientèle (composition, accessibilité, orientation du train, etc.),
- la capacité du train arrivant en gare,
- les particularités d'exploitation du train (avitaillement, trains acheminant des groupes de malades, etc.),
- les services développés ayant un impact sur l'exploitation en gare (accueil spécifique, etc.),
- les coordonnées du ou des interlocuteurs de référence en mesure de répondre à toute demande de précisions.

Ces informations permettent à GARES & CONNEXIONS de programmer son service afin d'exercer en toute sécurité ses missions et d'en établir le budget.

En cas de données manquantes doivent être délivrées dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la réception de la demande de GARES & CONNEXIONS. Le délai de traitement d'une demande d'une EF commence lorsque le dossier est complet et signifié comme tel par GARES & CONNEXIONS à l'EF.

Dans le cadre de l'instruction d'une demande de nouvel accès en gare de voyageurs, l'EF peut solliciter une visite de prise de connaissance des gares concernées.

Les accès et services proposés par GARES & CONNEXIONS sont exécutés sur la base de son organisation existante.

Le délai de réponse de GARES & CONNEXIONS est de 30 jours calendaires à compter de la réponse jugée complète par GARES & CONNEXIONS.

Pour les demandes tardives introduites après le 2ème lundi d'avril de l'année précédant le début du nouvel horaire de service et le deuxième lundi d'octobre de l'année précédant le début du nouvel horaire de service.

Ces demandes tardives ne peuvent viser que la prestation de base.

Le délai de réponse de GARES & CONNEXIONS est de 30 jours calendaires à compter de la réponse jugée complète par GARES & CONNEXIONS.

Pour les demandes *ad hoc*, correspondantes à des besoins ponctuels :

- Il s'agit de demande ponctuelle peut être établie par l'EF à partir du 15 octobre de l'année précédant le début du nouvel horaire de service,
- Ces demandes *ad hoc* ne peuvent viser que la prestation de base.

Le délai de réponse de de GARES & CONNEXIONS est de 5 jours calendaires à compter de la réponse jugée complète par GARES & CONNEXIONS.

Article 6.3 - Commande de prestation en raison de situation exceptionnelle

En cas de situation exceptionnelle, conduisant à demander un arrêt dans une autre gare que celles reprises au Contrat particulier relatif à l'accès aux gares de voyageurs, ce départ commercial sera facturé par GARES & CONNEXIONS en application de la tarification applicable du départ-train, publié au DRG de l'horaire de service en vigueur et selon les relevés figurant dans l'outil HOUAT.

Article 6.4 Commande de la Prestation Transmanche

La mise en œuvre de la prestation Transmanche dans toute gare autre que celles repérées par un astérisque à l'annexe A0 doit faire l'objet d'une demande simultanée à la demande d'accès en gare faite auprès du GGEF. En amont de sa commande de sillon, l'EF fait connaître par écrit à Gares & Connexions, via le GGEF, son souhait d'ajouter une nouvelle gare à la liste des gares desservies, à titre régulier ou saisonnier.

Une fois la demande réputée complète, elle fait l'objet d'une étude par Gares & Connexions et donne lieu à une proposition, transmise à l'EF par le GGEF dans un délai de six (6) mois.

Si ce projet nécessite des aménagements spécifiques, Gares & Connexions le fait savoir à l'EF dans ce délai de six (6) mois ; elle indique en outre le calendrier prévisionnel correspondant ainsi que les impacts tarifaires prévisibles. Le cas échéant, Gares & Connexions et l'EF fixent dans un accord particulier les conditions de financement des études spécifiques à réaliser pour les prestations convenues et prises en charge par l'EF.

Les possibilités et les délais de mise en œuvre d'un service Transmanche restent à définir en fonction des conséquences des solutions proposées pour les parties prenantes (SNCF RÉSEAU, autorités de sûreté).

Un avenant au contrat précise la date de mise en œuvre de l'accès aux gares lié à cette nouvelle desserte.

Article 6.5 Commande de la Prestation porte d'embarquement

Les portes d'embarquement constituent une prestation de service en gare pour les EF qui souhaitent effectuer un contrôle automatisé des titres de transport. Ce service est une prestation régulée et optionnelle, qui n'est facturée qu'aux EF utilisatrices de cette prestation.

Pour toute demande d'accès au service des portes d'embarquement, les transporteurs peuvent contacter le GGEF. Il existe deux cas de figure :

- la gare est équipée de portes d'embarquement : Le transporteur (déjà utilisateur ou non dans les autres gares) réalise une demande officielle à SNCF Gares & Connexions pour s'inscrire comme transporteur utilisateur ;
- la gare n'est pas équipée de portes d'embarquement : Le transporteur réalise une demande de déploiement officielle de portes à Gares & Connexions.

Une fois la demande réputée complète, elle fait l'objet d'une étude par Gares & Connexions et donne lieu à une proposition, transmise à l'EF par le GGEF dans un délai de trente (30) jours calendaires, sauf nécessité, dûment justifié, de réaliser une étude technique de faisabilité auquel cas ce délai est porté à trois (3) mois.

ARTICLE 7 – INTERLOCUTEURS

Article 7.1 - Détermination des Interlocuteurs en charge du contrat

La liste des correspondants et responsables pour l'EF, à jour au moment de la signature des présentes, figure en annexe du Contrat particulier relatif à l'accès aux gares de voyageurs. La liste précise à quel titre chaque personne mentionnée intervient dans l'exécution du Contrat relatif à l'accès aux gares de voyageurs. Pour GARES & CONNEXIONS, le seul interlocuteur est le Guichet d'accès aux gares pour les EF dont les coordonnées figurent au Document de Référence des Gares.

Chacune de ces personnes est par ailleurs tenue d'appliquer l'article 21 « Confidentialité – Protection des données » des présentes Conditions Générales.

Chacune des Parties peut, en ce qui la concerne, remplacer unilatéralement l'un ou plusieurs de ses correspondants en communiquant cette information par écrit à l'autre partie, notamment par courrier électronique au moins huit (8) jours à l'avance.

Les interlocuteurs au sein des EF doivent pouvoir être joints pendant toute la durée de la relation contractuelle avec Gares & Connexions et travailler en langue française (par écrit et oral).

Article 7.2 - Détermination des interlocuteurs opérationnels

Une liste détaillée des interlocuteurs opérationnels locaux de GARES & CONNEXIONS est en outre communiquée à l'EF parmi la Documentation technique qui lui est remise pour chacune des gares desservies.

Article 7.3 – Détermination des interlocuteurs pour une demande d'accès ou de services

Le GGEF de GARES & CONNEXIONS, Guichet d'accès aux Gares pour les Entreprises Ferroviaires, est chargé conformément au décret 2016-1468 « de recevoir et de traiter les demandes d'accès et de fournitures » des prestations régulées. Il est l'interlocuteur des EF ou des candidats autorisés pour tous les accès et services régulés de Gares & Connexions décrits dans le présent document et ne relevant pas des prérogatives de SNCF Réseau.

Les EF doivent prendre un premier contact par écrit (lettre, fax ou courriel) auprès du GGEF pour toute demande de renseignement concernant lesdits accès et services ainsi que pour toute commande d'accès ou de services. Un formulaire de demande de prestation en gare est disponible sur le site internet www.garesetconnexions.sncf/fr.



Les coordonnées du GGEF sont :

Guichet d'accès aux Gares pour les Entreprises Ferroviaires

SNCF – GARES & CONNEXIONS

DIRECTION CLIENTS MARKETING & TECHNOLOGIES

16 av d'Ivry - 75013 PARIS

guichet.gares@sncf.fr

La langue applicable pour tout échange ou contact, tant écrit qu'oral, est le français.

ARTICLE 8 - TARIFS

Article 8.1 - Prestation de Base : principes généraux

L'unité de facturation est le départ-train.

On entend par départ-train, le départ pour circulation commerciale enregistré dans HOUAT à l'exclusion des circulations à caractère technique, et des arrêts de service stipulés comme tels.

Le tarif du départ-train au titre de chaque Prestation de Base est fixé, publié au DRG et mis à disposition des EF par GARES & CONNEXIONS. Il est fixé en euros (€) et hors taxes, et par conséquent majoré du taux de la TVA en vigueur au moment de la facturation.

Les tarifs applicables au titre de l'horaire de service correspondant sont publiés en Annexe du DRG et disponibles sur le site internet www.garesetconnexions.sncf.fr.

Article 8.2 - Prestation de Base

Le tarif global de la Prestation de Base par départ-train pour une Gare donnée est précisé en annexe du DRG.

ARTICLE 9 - FACTURATION

La Prestation de Base et le cas échéant les prestations complémentaires donnent lieu à une facturation mensuelle à l'EF. La mise à disposition d'espaces et de locaux en gare de voyageurs fait l'objet d'une facturation spécifique.

Le montant de la facturation est basé sur le nombre d'unités d'œuvres ayant servi à l'établissement de la tarification, correspondant soit au nombre de départs-trains commandés pour la prestation de base et la prestation transmanche au moment de l'établissement des tarifs du service horaire considéré, soit au nombre de passages prévisionnels pour les portes d'embarquements, soit au nombre de prestations d'assistance PSH/PMR commandées.

Pour cette dernière, seront facturées les prestations réalisées, de même que les prestations commandées mais pour lesquelles le client ne s'est pas présenté en arrivée/arrivée correspondance (ayant donné lieu à un déplacement des agents).

Cette évaluation forfaitaire et prévisionnelle est réalisée à partir du volume de la commande adressée dans les conditions de l'Article 6.

Au plus tard à la fin du service horaire suivant du service horaire du contrat particulier d'accès aux gares de voyageurs, cette facturation fait l'objet d'une régularisation par GARES & CONNEXIONS qui adresse à l'EF soit une facture complémentaire soit un avoir. Cette régularisation est opérée, dans les conditions figurant au DRG., en tenant compte pour la prestation de base du nombre de départs trains enregistrés par SNCF Réseau au vu de la déclaration des Entreprises Ferroviaires dans la base informatique HOUAT, et par différence avec le plan de transport prévisionnel établi pour la tarification et ayant servi de base à la facturation des acomptes. S'agissant de la prestation d'assistance PSH/PMR les modalités restent identiques mais la référence est les données fournies par le logiciel SOCA.

Les prestations fournies au titre du Contrat particulier relatif à l'accès aux gares de voyageurs font l'objet d'une facturation libellée en euros.

Toutes les factures émises en application du Contrat particulier relatif à l'accès aux gares de voyageurs sont exprimées toutes taxes comprises (incluant la TVA), lorsqu'elles sont exigibles, ainsi que toute autre taxe éventuelle résultant de la prestation fournie, conformément à la réglementation applicable.

L'EF s'engage à payer le prix des prestations ainsi que les taxes y afférentes (à ce jour la TVA).

ARTICLE 10 - PAIEMENT

Article 10.1 - Principe de paiement

Le règlement s'effectue dans les trente (30) jours calendaires à compter de la date d'émission figurant sur la facture.

L'EF procédera au paiement par virement au profit du compte bancaire inscrit sur la facture.

GARES & CONNEXIONS ne consent pas d'escompte en cas de paiement anticipé.

Article 10.2 - Conséquence du défaut de paiement

En l'absence de règlement à l'échéance fixée, l'EF se trouve redevable envers GARES & CONNEXIONS d'intérêts moratoires.

Les intérêts moratoires sont dus de plein droit dès le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture et sans qu'un rappel soit nécessaire.

Les dispositions de l'article L. 441-6 du Code du commerce, issues de la loi NRE n° 2001-420 du 15 mai 2001 et modifiées par la loi LME n° 2008-776 du 4 août 2008 prévoient notamment que le taux à utiliser pour le calcul est le taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points.

Toutefois, le taux appliqué ne peut être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal.

Le montant des intérêts moratoires est calculé comme suit :

$$I = M \times T \times N/A$$

I représente le montant des intérêts moratoires,

M représente le montant TTC réglé en retard,

T représente le taux d'intérêts,

N le nombre de jours de retard de règlement compris entre la date de règlement effectif et la date limite de paiement + 1 jour

A représente le nombre de jours de l'année civile

Les factures d'intérêts moratoires sont payables à réception.

Toutefois, un délai de transmission de la facture de deux (2) jours est accordé à compter de la date d'émission de la facture, pour effectuer le règlement.

ARTICLE 11 - CONTESTATION DES FACTURES

Toute contestation est transmise au GGEF par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans un délai maximal de soixante (60) jours calendaires, suivant la date d'émission de la facture à l'adresse du GGEF telle qu'elle figure sur la facture.

Ce courrier précisera la portée, la nature et les motifs de la contestation, mentionnera les références précises - date et numéro - de la facture litigieuse et fournira tous éléments justificatifs venant au soutien de la contestation.

GARES & CONNEXIONS s'engage à répondre à la contestation, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, dans un délai de soixante (60) jours calendaires.

En cas de rejet de la réclamation, GARES & CONNEXIONS fournit à l'Entreprise Ferroviaire une réponse motivée comportant tout justificatif nécessaire.

En aucun cas cette réclamation n'exonère l'Entreprise Ferroviaire de son obligation de payer l'intégralité du montant de la facture contestée dans les conditions prévues ci-dessus.

Dans l'hypothèse où les montants contestés devenus exigibles ne seraient pas réglés dans le délai de paiement, des intérêts moratoires sont applicables par GARES & CONNEXIONS dans les conditions prévues pour les retards de paiement.

Dans l'hypothèse où GARES & CONNEXIONS fait droit à la réclamation de l'Entreprise Ferroviaire, GARES & CONNEXIONS remboursera les sommes indument perçues majorées du taux d'intérêt prévu pour les retards de paiement à l'article 10.2 ci-dessus, dès la réponse et au plus tard à l'issue du délai de soixante (60) jours de réponse précité.

L'Entreprise Ferroviaire, au cas où sa réclamation est rejetée, pourra faire une demande de règlement à l'amiable conformément à l'article 30.2 des présentes.

ARTICLE 12 - GARANTIES FINANCIERES

Un dépôt de garantie ou une garantie bancaire à première demande sera fourni par l'EF à GARES & CONNEXIONS concomitamment à la signature du Contrat particulier relatif à l'accès aux gares de voyageurs.

Selon son choix, l'EF :

- remettra au titre du dépôt de garantie, par chèque bancaire ou postal, ou par virement bancaire sur le compte bancaire de GARES & CONNEXIONS, un montant correspondant à un (1) mois de facturation ; ce dépôt sera rémunéré au taux Eonia, avec intérêts payables chaque fin de mois.

ou

- fournira une garantie bancaire à première demande prise auprès d'un établissement financier notoirement connu, mentionné dans la dernière version de la liste des établissements de crédit relevant du code monétaire et financier français et dont le siège est situé en France, pour une durée de dix-huit (18) mois et d'un montant correspondant à un (1) mois de facturation mensuelle. L'EF devra respecter le modèle précisé en Annexe A16 et produire l'original de la garantie bancaire à première demande.

La fourniture de la garantie financière conditionne l'entrée en vigueur du Contrat particulier relatif à l'accès aux gares de voyageurs.

Le non-renouvellement de la garantie financière par l'EF est une cause de résiliation de plein droit du Contrat.

L'EF pourra à tout moment substituer une garantie à une autre.

GARES & CONNEXIONS peut mettre en œuvre de plein droit la garantie financière en cas de défaut de paiement, c'est-à-dire en cas de retard de paiement, de

paiement partiel d'une facture à la date d'échéance, et après mise en demeure de payer, adressée à l'EF par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet pendant un délai de huit (8) jours calendaires à compter de sa date de réception.

Eu égard à l'article 11 des présentes Conditions Générales, en cas de non-paiement d'une facture contestée, GARES & CONNEXIONS peut mettre en œuvre de plein droit la garantie financière après rejet de la réclamation et mise en demeure de payer, adressée à l'Entreprise Ferroviaire par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet pendant un délai de huit (8) jours calendaires à compter de sa date de réception.

Lorsqu'un défaut de paiement a contraint GARES & CONNEXIONS à mettre en œuvre la garantie financière, l'EF s'engage à reconstituer immédiatement le montant de la garantie financière à hauteur du montant initialement fixé ou à présenter une nouvelle garantie financière au GGEF dans un délai d'un mois à compter de la date de paiement par le garant. La non-reconstitution ou le non-renouvellement de la garantie financière, dans les huit (8) jours calendaires suivants la réception d'une demande de fourniture de garantie financière par le GGEF est une cause de résiliation de plein droit du Contrat particulier relatif à l'accès aux gares de voyageurs.

Au cas où, sur les trois (3) derniers mois, le montant facturé dépasse de plus de 50% le montant prévisionnel tel que décrit en annexe du Contrat particulier relatif à l'accès aux gares de voyageurs, GARES & CONNEXIONS peut demander l'augmentation du montant de sa garantie financière. L'EF fournira les attestations adéquates dans un délai de deux (2) mois à compter de la date d'émission de la dernière facture.

Au cas où, sur les trois (3) derniers mois, le montant facturé est inférieur de plus de 50% du montant prévisionnel tel que décrit à l'Annexe 2 du Contrat particulier relatif à l'accès aux gares de voyageurs, l'EF peut demander la diminution du montant de sa garantie. Elle fournira les attestations adéquates dans un délai de deux (2) mois à compter de la date d'émission de la dernière facture.

Le dépôt de garantie sera restitué à l'EF déduction faite de toutes les sommes qui pourraient rester dues par l'EF au titre du Contrat relatif à l'accès aux gares de voyageurs, dans un délai d'un (1) mois au plus tard à compter de son terme.

ARTICLE 13 - RESPONSABILITE

Article 13.1 - Prescriptions légales et réglementaires

Chacune des Parties s'engage à respecter les prescriptions légales, réglementaires et contractuelles, concernant notamment la réglementation en vigueur en matière de police et la sécurité des chemins de fer, l'hygiène, la sécurité du personnel et la circulation des engins de manutention dans les emprises ferroviaires (quais de gare...).

Chacune des Parties doit veiller à ce que son personnel et toute personne se rendant dans les emprises du chemin de fer à sa demande, y compris ses

prestataires ou sous-traitants mais à l'exception de ses clients, aient connaissance et observent strictement les Consignes Locales et les Règlements Intérieurs.

Article 13.2 - Responsabilité des Parties

Les Parties sont responsables des obligations mises à leur charge au titre du Contrat dans les limites précisées ci-dessous.

Les matériels roulants de l'EF restent, durant tout leur séjour dans les emprises ferroviaires, sous la responsabilité exclusive de l'EF, Gares & Connexions n'en étant en aucune façon gardienne ou dépositaire.

Article 13.3 - Limitation de responsabilité

Chaque Partie est responsable l'une à l'égard de l'autre dans les conditions ci-dessous :

- pour les dommages matériels, la responsabilité de chaque partie vis-à-vis de l'autre est expressément limitée à 50 000 000 € (CINQUANTE MILLIONS D'EUROS) par événement.
- pour les dommages immatériels consécutifs à un dommage matériel, la responsabilité de chaque partie vis-à-vis de l'autre est expressément limitée à 5 000 000 € (CINQ MILLIONS D'EUROS) par événement,

En conséquence, de ce qui précède :

Chaque Partie renonce expressément à tout recours qu'elle serait en droit d'exercer contre l'autre partie, ses préposés, les personnes dont elle répond et ses éventuels assureurs pour la partie des dommages matériels ou immatériels dépassant les limites de responsabilité stipulées ci-dessus.

Chaque Partie renonce expressément à tout recours qu'elle serait en droit d'exercer contre l'autre Partie, ses préposés, les personnes dont elle répond et ses éventuels assureurs pour les dommages immatériels non consécutifs à un dommage matériel.

Chaque Partie s'engage à obtenir de ses assureurs les mêmes renonciations à recours vis-à-vis de l'autre Partie et de ses assureurs.

Article 13.4 - Responsabilité à l'égard des tiers

Chaque partie est responsable vis-à-vis des tiers dans les conditions de droit commun.

En conséquence, la Partie responsable d'un préjudice causé à un tiers garantit l'autre partie contre tout recours, et s'engage à accepter l'appel en la cause de la Partie à qui la réclamation a été adressée.

Toutefois, s'agissant des dommages subis par les bagages des clients de l'EF, il est précisé que GARES & CONNEXIONS appliquera la réglementation en vigueur et

notamment le règlement CE n° 1371/2007 du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

ARTICLE 14 - ASSURANCES

Article 14.1 - GARES & CONNEXIONS

GARES & CONNEXIONS apprécie seule l'opportunité d'assurer tout ou partie des risques qu'elle encourt. Elle s'engage en conséquence à supporter personnellement dans les limites ci-dessous, les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile lui incombant au titre de l'article 13 ci-dessus. Elle est en conséquence dispensée de produire quelque attestation d'assurance que ce soit.

Article 14.2 - L'EF

L'EF / le candidat autorisé s'engage à souscrire et maintenir en vigueur pendant toute la durée d'exécution du Contrat particulier, une police d'assurance ou une mesure équivalente, et pour l'EF conforme aux exigences spécifiées par sa licence d'entreprise ferroviaire, pour couvrir toutes les conséquences pécuniaires de sa responsabilité envers GARES & CONNEXIONS ou à des tiers dans le cadre de l'exécution du Contrat.

L'EF et le candidat autorisé doivent, au plus tard à la signature du Contrat particulier, présenter à GARES & CONNEXIONS un document attestant de l'existence de l'assurance souscrite. Sans présentation de ce document, le Contrat particulier ne pourra être signé.

ARTICLE 15 - ENVIRONNEMENT

GARES & CONNEXIONS est exploitante de sites où s'exercent des activités (et produits) relevant de la nomenclature Installations Classées pour la Protection de l'Environnement ICPE (Annexe de l'article R. 511-9 du Code de l'environnement). GARES & CONNEXIONS est responsable du respect des prescriptions réglementaires qui sont imposées à ses installations et à ce titre doit s'assurer que les différents acteurs intervenant dans ses emprises les respectent.

L'EF doit donc respecter la réglementation environnementale française (code de l'environnement Livre V – Titre I – Installations Classées pour la Protection de l'Environnement, décret du 21 septembre 1977 modifié pris pour l'application de la loi n°76-663 relatives aux ICPE, arrêté du 2 février 1998 modifié relatif aux prélèvements et à la consommation d'eau, ainsi qu'aux émissions de toute nature des ICPE soumises à autorisation, décrets ou arrêtés associés aux ICPE soumises à déclaration ou autorisation...), les réglementations locales (arrêtés préfectoraux, règlements sanitaires départementaux,...) ainsi que les consignes d'exploitation émises par GARES & CONNEXIONS.

En tout état de cause, la gestion et l'évacuation des déchets dangereux (codifiés dans le décret du 18 avril 2002 relatif à la classification des déchets) conformément à la réglementation applicable (code de l'environnement – Livre V – Titre IV –

Déchets, R.541-42 et suivants du Code de l'environnement ...) sont à la charge de l'EF. En aucun cas, l'EF ne peut mettre en commun ses déchets dangereux avec ceux de la gare. Les coûts d'enlèvement des déchets dangereux de l'EF sont entièrement à sa charge.

ARTICLE 16 - FORCE MAJEURE

Article 16.1 - Définition

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur aux Parties et indépendant de leur volonté, rendant impossible l'exécution de tout ou partie des obligations de l'une ou l'autre des Parties, en ce compris le fait exclusif d'un tiers ou la faute de l'autre Partie présentant les caractéristiques de la force majeure.

Etant précisé que de convention expresse entre les Parties, ne sera pas considérée comme un cas de force majeure pour une Partie la grève de ses salariés de ladite Partie, à l'exclusion de la grève générale intersectorielle.

Les Parties ne pourront se prévaloir de la force majeure, en cas de faute d'une personne physique ou morale dont elle répond dans le cadre de l'exécution du Contrat particulier relatif à l'accès aux gares de voyageurs.

La Partie qui invoque le cas de force majeure doit en avertir l'autre Partie, sans délai, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Article 16.2 - Effets

La Partie affectée par l'événement de force majeure devra déployer ses meilleurs efforts aux fins d'atténuer les effets de tout événement de force majeure, et développer et mettre en place un plan et/ou des mesures alternatives raisonnables visant à mettre fin à l'événement de Force Majeure.

Les Parties n'encourent aucune responsabilité et ne sont tenues d'aucune obligation de réparation des dommages subis par l'une ou l'autre du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de leurs obligations, lorsque cette inexécution ou cette exécution défectueuse a pour cause la survenance d'un événement de force majeure.

Les obligations contractuelles dont la poursuite est empêchée par l'événement de force majeure sont alors suspendues pendant toute la durée dudit événement.

ARTICLE 17 - MANQUEMENTS - RESILIATION

Article 17.1 - Manquements de la part de l'EF

En cas de manquement grave ou répété par l'EF à l'une quelconque des obligations essentielles mises à sa charge par le Contrat au regard de l'hygiène, la sécurité, la sûreté, la protection de l'environnement, GARES & CONNEXIONS pourra la mettre

en demeure par lettre recommandée avec avis de réception de mettre un terme à ce manquement dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires et de faire valoir les mesures prises pour éviter qu'il se reproduise.

Si, à l'issue de ce délai, le manquement n'a pas été réparé ou si les dispositions utiles n'ont pas été prises en vue de le réparer, GARES & CONNEXIONS se réserve le droit de prendre toutes les dispositions raisonnables strictement proportionnelles et adaptées à cette fin, aux risques et frais de marché de l'EF, jusqu'au rétablissement de la situation y compris la suspension de la prestation.

Dans l'hypothèse où l'EF contesterait le manquement ou les dispositions prises par GARES & CONNEXIONS, l'EF pourra recourir à la procédure décrite à l'article 30.

Article 17.2 - Résiliation de plein droit

Le Contrat est résilié de plein droit s dans les cas suivants :

- perte par l'EF de sa licence d'entreprise ferroviaire ou de son certificat de sécurité ;
- résiliation de la convention d'utilisation de l'infrastructure du réseau ferré national conclue entre SNCF Réseau et l'EF ;
- perte par l'EF de sa Police d'assurance et absence de production à GARES & CONNEXIONS d'une police d'assurance équivalente dans un délai de quinze (15) jours calendaires ;
- non production du renouvellement par l'EF de la garantie financière conformément aux stipulations de l'article 12.

GARES & CONNEXIONS en avise l'EF par lettre recommandée avec avis de réception. La résiliation ne donne lieu au versement d'aucune indemnité.

Article 17.3 - Résiliation par l'EF

L'EF se réserve le droit de résilier à tout moment le Contrat.

Elle en avise GARES & CONNEXIONS trois (3) mois à l'avance par lettre recommandée avec accusé de réception pour les gares desservies faisant l'objet d'un service régulier.

L'EF en avise GARES & CONNEXIONS deux (2) mois à l'avance par lettre recommandée avec accusé de réception pour les gares desservies faisant l'objet d'un Service saisonnier.

ARTICLE 18 - CONDITIONS D'ACCES AUX INSTALLATIONS ET AUX PRESTATIONS - MODIFICATIONS

Article 18.1 - Conditions d'accès aux installations

Article 18.1.1 - Principes

L'EF se conforme à la réglementation, aux dispositions du DRG et à la Documentation technique annexée au Contrat particulier et actualisées selon les conditions stipulées dans les présentes.

A ce titre l'EF doit fournir à GARES & CONNEXIONS, dans les formes et selon les modalités de délai, contenu et format définies au DRG, les informations relatives à chaque départ-train (type, longueur, etc) et aux éventuelles conditions particulières d'exploitation prévues (avitaillement...).

Sur demande de l'EF, dans la mesure où cela est nécessaire pour l'exploitation d'une gare desservie dans des conditions satisfaisantes de sécurité, compte tenu de ses caractéristiques fonctionnelles, des équipements utilisés et des flux constatés ou prévisibles, le Règlement Intérieur applicable à la gare desservie considérée peut être ajusté de manière à définir les conditions autorisant les prestataires de l'EF à intervenir.

L'EF s'engage à fournir à l'ensemble de ses personnels concernés (y compris personnel co-contractant) la Documentation technique nécessaire relative à l'utilisation de la gare et de ses installations.

Article 18.1.2 - Inspection commune préalable des gares desservies, analyse des risques et plan de prévention

Dans chacune des gares desservies, une procédure d'inspection, d'analyse des risques et de rédaction du plan de prévention est menée par les Parties préalablement au premier départ-train à intervenir dans la gare desservie considérée.

L'EF s'engage notamment à respecter et à faire respecter par son personnel et celui de ses prestataires les dispositions concernant la sécurité du personnel.

Article 18.1.3 - Obligations *ad hoc*

Le cas échéant, les obligations générales peuvent être complétées, dans chaque gare desservie, par des obligations *ad hoc* déterminées par accord préalable et écrit entre les Parties.

Article 18.1.4 - Information des personnels de l'EF

L'EF tient son personnel et celui de ses prestataires concernés informés de l'ensemble des obligations d'exploitation découlant des obligations générales, du plan de prévention et des éventuelles obligations *ad hoc* visées à l'article 18.1.3 ci-dessus.

Article 18.2 - Evolution des installations et des Prestations

Article 18.2.1 - Construction - Aménagements – Maintenance programmée

GARES & CONNEXIONS se réserve le droit, pour effectuer des travaux de construction, d'aménagement, de mise aux normes ou de maintenance sur ses installations, d'en suspendre ou d'en limiter temporairement l'accès.

Si ces travaux sont de nature à perturber significativement le fonctionnement de la gare, GARES & CONNEXIONS s'engage à prévenir l'EF, dès qu'elle a connaissance de leur calendrier, avant le démarrage de ces travaux, et à lui indiquer leurs durées prévisibles. GARES & CONNEXIONS fera ses meilleurs efforts pour rechercher, le cas échéant avec l'EF, chaque fois que cela est raisonnablement possible, une solution visant à minimiser les impacts pour l'EF, et à garantir la continuité de la Prestation de Base.

Article 18.2.2 - Remise en état non programmée

En cas de défaillance d'une installation empêchant son utilisation, GARES & CONNEXIONS peut être contrainte sans préavis de fermer subitement au public certaines installations (notamment des escalators, des accès) pendant le temps nécessaire à la remise en état.

Article 18.2.3 - Fermeture de la gare

Dans des circonstances exceptionnelles, notamment à la demande des services de police ou en cas de danger avéré pour la sécurité des passagers, une partie ou la totalité de la gare peut être fermée.

ARTICLE 19 - SUIVI DE L'EXECUTION

Article 19.1 - Suivi des obligations

Chacune des Parties peut demander à tout moment à l'autre Partie des précisions concernant le respect par elle de ses obligations nées du Contrat. La partie désignée y répond dans les meilleurs délais.

L'ensemble de ces échanges ont lieu par écrit.

Article 19.2 - Suivi annuel

Les Référentiels des services de la Prestation de Base précisent la nature de la prestation fournie par GARES & CONNEXIONS.

Au moins une fois par an, GARES & CONNEXIONS et l'EF se rencontreront pour réaliser un bilan opérationnel de la Prestation de Base et le cas échéant la Prestation Transmanche réalisées dans les gares concernées.

La réunion est destinée à rendre compte de la qualité des prestations fournies par GARES & CONNEXIONS l'année précédente et à présenter les évolutions envisagées par GARES & CONNEXIONS pour l'année suivante et à présenter les investissements dont la réalisation est étudiée et qui sont susceptibles d'avoir un impact significatif sur le coût des prestations de base du DRG.

ARTICLE 20 - GESTION DES SITUATIONS DE CRISE

En cas de perturbation affectant une gare desservie, GARES & CONNEXIONS met en œuvre ses meilleurs efforts pour assurer le rétablissement de l'exploitation normale.

L'EF doit prendre en charge ses clients lors des situations perturbées.

Il appartient donc à l'EF, le cas échéant, d'organiser la poursuite du voyage de ses clients, la restauration ou l'hébergement.

Les modalités de mise en œuvre de cet article font l'objet de procédures définies par SNCF, les l'EF et GARES & CONNEXIONS.

ARTICLE 21 - CONFIDENTIALITE - PROTECTION DES DONNEES

Article 21.1 - Confidentialité

Sans préjudice des échanges strictement nécessaires entre GARES & CONNEXIONS et l'EF dans le cadre des réunions tenues pour l'exécution du Contrat particulier relatif à l'accès aux gares de voyageurs, chacune des Parties s'engage à ne pas divulguer et à ne pas dévoiler aux tiers, sous quelque forme que ce soit, une information confidentielle conformément à l'article 10 du décret n° 2012-70.

Article 21.1.1 - Définition des informations confidentielles

Aux fins du Contrat, le terme information confidentielle recouvre :

1. le contenu du Contrat ;
2. le contenu de tout document ou information remis ou divulgué par une Partie en application du Contrat ou à l'occasion de la préparation ou de l'exécution de ce dernier, quel qu'en soit l'objet ;
3. les éventuels documents et informations concernant les clients des Parties ;
4. le contenu de tout rapport d'audit effectué en application du Contrat ;
5. les documents et informations relatifs à tout différend entre les Parties à propos du Contrat et de son exécution ;
6. tout document et toute information expressément qualifiée comme tel par une Partie.

Article 21.1.2 - Personnes habilitées à demander et recevoir des informations confidentielles

Conformément à l'article 7.1, la liste des différents correspondants et responsables pour chaque Partie au titre du Contrat, à jour au moment de sa signature, figure en annexe du Contrat particulier relatif à l'accès aux gares de voyageurs. La liste précise à quel titre chaque personne mentionnée intervient dans l'exécution du Contrat.

Chacune de ces personnes a par ailleurs un devoir de confidentialité au titre du Contrat.

Les personnes ainsi habilitées ont le droit de communiquer le contenu d'informations confidentielles à d'autres membres de la société à laquelle elles appartiennent ainsi qu'à des sous-traitants, prestataires, mandataires non mentionnés en annexe du Contrat particulier, si et seulement s'il apparaît que cette communication est nécessaire à la stricte exécution du Contrat. Elles veillent à ce que les destinataires de cette communication soient informés du caractère confidentiel desdites informations et n'utilise celles-ci pour leur propre compte ou de manière à porter préjudice à la Partie émettrice. Elles veillent notamment à ce qu'un engagement de confidentialité comprenant les mêmes obligations que le présent article ait été signé avant communication de toute information confidentielle.

Une Partie bénéficiaire du Contrat n'assumera aucune responsabilité en cas de communication par l'autre Partie d'une information confidentielle à une personne autre que celles ayant un engagement de confidentialité.

Chacune des Parties peut, en ce qui la concerne, remplacer unilatéralement l'un ou plusieurs de ses correspondants et responsables, sous réserve d'en informer l'autre Partie par écrit (notamment courrier électronique) au moins huit (8) jours à l'avance.

21.1.3 Obligations réciproques des Parties concernant les informations confidentielles

Les Parties prennent l'engagement, afin d'assurer un niveau optimal de protection des informations confidentielles, de :

- demander à l'autre Partie la communication des seules informations strictement nécessaires à l'exécution du Contrat ;
- prendre toutes précautions nécessaires pour préserver le caractère confidentiel des informations confidentielles qui auront été communiquées par l'autre Partie, comme s'il s'agissait de ses propres informations confidentielles et pour assurer la protection physique des informations confidentielles, notamment en cas d'archivage de celles-ci ;
- ne pas utiliser pour son propre compte les informations confidentielles ou exploiter de manière à nuire à la Partie émettrice les informations confidentielles dont elles ont eu connaissance dans le cadre de la négociation ou de la mise en œuvre du Contrat.

Article 21.1.4 - Exceptions à l'obligation de confidentialité

Sont, par exception, non couvertes par cet engagement de confidentialité et peuvent être communiquées à des tiers par une des Parties, dès lors que cette dernière pourra prouver qu'il s'agit :

1. d'informations qui étaient déjà en sa possession antérieurement à la communication invoquée ;
2. d'informations confidentielles, qui ont été rendues publiques par ailleurs et sont ainsi librement accessibles aux tiers considérés ;
3. d'informations confidentielles, dont le caractère divulgable aux tiers considérés a été expressément reconnu, par écrit, et le cas échéant sous conditions, par la Partie initialement détentrice de l'information confidentielle en cause.

Par ailleurs, l'accord de confidentialité est conclu sans préjudice de la communication qui pourrait être faite par l'une des Parties à une autorité publique telle qu'une juridiction, un régulateur sectoriel ou une autorité de concurrence de divulguer d'une information considérée comme confidentielle au sens du présent article.

Dans une telle hypothèse, il incombera uniquement à la Partie concernée :

- d'alerter l'autorité sur le caractère confidentiel de l'information transmise et de solliciter, à ce titre, sa non divulgation aux tiers dans le cadre des procédures de protection du secret des affaires éventuellement en vigueur devant cette autorité ;
- d'informer dans les meilleurs délais l'autre partie de la divulgation à l'autorité publique des informations concernées dans la mesure permise par les lois et règlements applicables devant cette autorité.

Article 21.1.5 - Durée de l'engagement de confidentialité

Cet engagement de confidentialité est souscrit pour la durée du Contrat et jusqu'au terme d'une durée de cinq (5) années après l'échéance de cette dernière.

Article 21.2 - Protection des données

Les informations que serait amenée à transmettre l'EF à la SNCF- GARES & CONNEXIONS concernant ses clients ou ses employés et conservées dans les fichiers de la SNCF- GARES & CONNEXIONS pour l'exécution du présent Contrat ne sont transmises qu'aux préposés et/ou prestataires de services de la SNCF- GARES & CONNEXIONS habilités à les connaître dans le cadre de la stricte exécution du présent Contrat. 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.

Dans le cas où une Partie aurait accès, dans le cadre de l'exécution du Contrat, à des données à caractère personnel concernant les clients ou les salariés, prestataire ou consultants de l'autre Partie, lesdites Parties, agissant chacune en tant que responsable de traitement, s'engagent à respecter la législation applicable en matière de protection des données, et notamment le Règlement Général européen

sur la Protection des Données (UE) 2016/679 (« RGPD ») et la législation en vigueur dans tout Etat membre venant préciser les dispositions du RGPD.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, Gares & Connexions est plus spécifiquement amené à collecter et traiter des données à caractère personnel concernant l'Entreprise Ferroviaire et/ou ses salariés, prestataires ou consultants (ci-après globalement les « Données à Caractère Personnel de l'Entreprise Ferroviaire ») à des fins de gestion de la relation commerciale avec l'Entreprise Ferroviaire (en ce compris la gestion du Contrat, des factures, de la comptabilité, du suivi de la relation contractuelle) et plus généralement afin de gérer les opérations permettant à Gares & Connexions de communiquer avec ladite Entreprise Ferroviaire, ses salariés, prestataires ou consultants. Ce traitement est fondé sur l'exécution du Contrat avec l'Entreprise Ferroviaire et sur le respect par Gares & Connexions de ses obligations légales. Les Données à Caractère Personnel de l'Entreprise Ferroviaire collectées et traitées ainsi que l'intégralité du fichier associé à l'Entreprise Ferroviaire seront conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle et pendant la durée de prescription applicable.

ARTICLE 22 - COMMUNICATION

GARES & CONNEXIONS pourra citer le nom de l'EF et celle-ci pourra faire état de l'utilisation des gares desservies 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.

ARTICLE 23 - ATTEINTE A L'IMAGE

Chaque Partie s'engage à appliquer le Contrat de bonne foi sans porter atteinte à l'image de l'autre. Elle s'engage à ce que son personnel respecte les présentes.

ARTICLE 24 - MODIFICATION

Sous réserve des dispositions de l'article 30, le Contrat ne peut être modifié que par la conclusion d'un avenant par écrit, signé par des représentants de chaque Partie dûment habilités à cet effet.

Les textes législatifs ou réglementaires en relation avec l'objet du Contrat ou ses conditions d'exécution, entrés en vigueur postérieurement à la date de signature du Contrat, s'appliquent de plein droit au Contrat, selon les modalités qu'ils prévoient.

En tant que de besoin, les Parties modifient le Contrat par avenant, afin de le rendre conforme aux nouvelles dispositions en vigueur.

Les Parties respectent les dispositions législatives et réglementaires applicables. Elles respectent notamment les dispositions du Document de Référence des Gares.

Après signature du Contrat, GARES & CONNEXIONS peut faire évoluer, en tant que de besoin, la Documentation technique, et adapter notamment les Règlements Intérieurs des Gares desservies, aux dispositions législatives et réglementaires applicables, en ce compris les dispositions du Document de Référence des Gares. Un élément de la Documentation technique n'est opposable par GARES & CONNEXIONS à l'EF que s'il a été notifié par écrit à cette dernière dans les conditions décrites à l'article 5 des présentes conditions générales.

ARTICLE 25 - MODIFICATIONS AFFECTANT LES PARTIES/CESSION

Article 25.1 - Modifications affectant l'EF

Article 25.1.1 - Licence d'entreprise ferroviaire et certificat de sécurité

L'EF tient GARES & CONNEXIONS informée, dans les plus brefs délais, de l'engagement par les autorités compétentes de toute procédure susceptible d'aboutir à la suspension, au retrait ou au non-renouvellement de sa licence d'entreprise ferroviaire ou de son certificat de sécurité, ainsi que du résultat de ces procédures.

Article 25.1.2 - Exécution personnelle

Dans le respect des lois et règlements applicables à l'activité des entreprises ferroviaires, l'EF peut confier à un tiers, notamment à une société filiale au sens du droit français, l'exécution matérielle de tout ou partie du Contrat. L'EF demeure alors responsable de l'exécution du Contrat.

Dans le respect des lois et règlements applicables à l'activité des entreprises ferroviaires, l'EF peut céder à un tiers, notamment à une société filiale au sens du droit français, tout ou partie du Contrat. Le cessionnaire et, le cas échéant, l'EF, sont respectivement responsables de l'exécution du Contrat pour la partie dont ils sont titulaires.

L'EF notifie à GARES & CONNEXIONS, au moins un (1) mois à l'avance, toute cession partielle ou totale du Contrat et un avenant en prévoit les modalités.

Article 25.2 - Modifications affectant GARES & CONNEXIONS

Dans le respect des lois et règlements applicables au droit d'accès des entreprises ferroviaires aux gares de voyageurs, GARES & CONNEXIONS peut confier à un

tiers, notamment à une société filiale au sens du droit français, l'exécution matérielle de tout ou partie du Contrat. GARES & CONNEXIONS demeure alors responsable de l'exécution du Contrat.

Dans le respect des lois et règlements applicables au droit d'accès des entreprises ferroviaires aux gares de voyageurs, GARES & CONNEXIONS peut céder à un tiers, notamment à une société filiale au sens du droit français, tout ou partie du Contrat. Le cessionnaire et, le cas échéant, GARES & CONNEXIONS, sont respectivement responsables de l'exécution du Contrat pour la partie dont ils sont titulaires.

GARES & CONNEXIONS notifie à l'EF, au moins un (1) mois à l'avance, toute cession partielle ou totale du Contrat.

ARTICLE 26 – OBLIGATIONS D'EXPLOITATIONS

Article 26.1 Responsabilités en matière de sécurité, de sûreté et de respect des normes environnementales

Les responsabilités légales en matière de sécurité, de sûreté et de respect des normes environnementales qu'assume Gares & Connexions en ses qualités d'affectataire et de gestionnaire de gares s'appliquent à l'ensemble des zones de gares et dépendances recevant du public et des personnels relevant de son périmètre, à l'exclusion des trains (responsabilité de l'EF), des locaux situés en gare et confiés par convention à des tiers et des voies (responsabilité de SNCF Réseau).

Les dispositions en matière de sécurité et de sûreté, relatives aux spécificités du métier de gestionnaire de gares, s'appliquent particulièrement aux trois zones suivantes, telles qu'elles découlent de la réglementation relative à la police des chemins de fer :

- zone ouverte à tout public,
- zone réservée aux détenteurs d'un titre de transport valable,
- zone interdite au public et réservée au personnel des entreprises ferroviaires et à leurs prestataires.

Ces dispositions ne s'appliquent donc pas :

- aux trains et à leurs espaces intérieurs (responsabilité des EF),
- au périmètre concédé (responsabilité de l'occupant des locaux mis à disposition).

GARES & CONNEXIONS prend les mesures nécessaires pour entretenir les bâtiments, les équipements et les installations qui relèvent de son périmètre.

En application de la législation, GARES & CONNEXIONS est chargé, sur son périmètre, de définir et de mettre à disposition des règles établies pour prévenir les risques (sécurité des voyageurs, des personnels et des biens).

L'accès aux emprises des gares est conditionné par la connaissance et le respect des législations européenne et française, ainsi que des consignes nationales et locales applicables notamment en matière de sécurité, de sûreté et d'environnement.

GARES & CONNEXIONS peut être amenée, notamment pour des raisons de sécurité, à limiter le nombre de prestataires ou sous-traitants des EF présents en gare. Cette limitation devra faire l'objet d'une justification écrite.

Article 26.2 Obligations exigées par la défense, la sécurité publique, la santé publique et la sûreté

GARES & CONNEXIONS peut avoir à modifier ou à suspendre l'exécution du Contrat en application :

- des dispositions des articles L. 2231-1 et suivants du code des transports sur la protection du domaine public ferroviaire et la police du transport ferroviaire,
- du décret n°2016-541 du 3 mai 2016 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires,
- et de toute autre législation applicable.

La sécurité des installations et emprises dont GARES & CONNEXIONS a la charge est assurée soit par le service de sécurité interne à GARES & CONNEXIONS, aussi appelé le service de surveillance générale ou SUGE dont le rôle et les missions sont notamment définis par l'article 11 de la loi n° 83-629 du 12 juillet 1983 sur les activités de sécurité privée, soit en tout ou partie par des prestataires extérieurs à GARES & CONNEXIONS.

Les agents des services de police et de gendarmerie ont compétence à intervenir dans toute dépendance de la SNCF- GARES & CONNEXIONS.

Dans les cas dont dispose l'article L. 2221-2 du Code de la défense et selon les dispositions L. 2223-12 et suivants du même code, ainsi que dans les situations dans lesquelles la sécurité et la sûreté nationale l'exigent, GARES & CONNEXIONS peut avoir à fournir prioritairement les prestations prévues dans le Contrat aux autorités nationales de défense et de sécurité qui l'exigent.

De même, dans les situations où la sécurité nationale, la sûreté du territoire ou la santé publique sont en jeu notamment du fait d'opérations de maintien de l'ordre, des perturbations dans l'exécution des stipulations du Contrat peuvent être occasionnées, elles sont indépendantes de la volonté de GARES & CONNEXIONS qui fera tout son possible afin de remplir au mieux ses obligations découlant du Contrat.

Chaque Partie fera son affaire des obligations lui incombant à l'égard des autorités administratives, judiciaires, militaires et de police. Elle se tiendra informée des mesures de sûreté qui lui seront imposées par les pouvoirs publics, notamment dans

le cadre des plans Vigipirate, Piratox ou encore Pandémie Grippale et s'y conformera.

L'EF reconnaît et accepte que GARES & CONNEXIONS puisse temporairement suspendre en tant que de besoin l'exécution de tout ou partie du Contrat ou mettre en place un contrôle de l'accès aux infrastructures, installations ou équipements par les personnels afin de répondre à ses obligations.

GARES & CONNEXIONS peut être notamment amenée à prendre des mesures de sûreté particulières, permanentes ou temporaires, éventuellement sur demande expresse des pouvoirs publics, en matière de protection des personnes, d'installations ou de matériels roulants sensibles, notamment en instaurant une procédure de contrôle d'accès des personnels. L'EF autorisée s'engage à respecter lesdites mesures et à informer contractuellement de cette obligation tout prestataire amené à exercer ses missions dans les installations de Gares & Connexions.

L'Entreprise Ferroviaire apportera en tant que de besoin son concours à la réalisation des demandes des autorités.

De convention expresse entre les Parties, aucune action judiciaire ou réclamation, quelle qu'elle soit, ne pourra être engagée ou formulée par l'une ou l'autre des Parties dès lors que l'exécution du Contrat est suspendue ou modifiée pour faire face aux obligations exigées par la défense, la sécurité publique, la sûreté et la santé publique. Elles ne peuvent ni l'une, ni l'autre se prévaloir de l'ignorance de ces obligations.

Par ailleurs l'EF a pour obligation de :

- respecter, à ses frais, toute disposition exigée par GARES & CONNEXIONS au titre de la sécurité, de la sûreté (dont l'habilitation du personnel de l'EF et de ses prestataires ou sous-traitants) et de l'environnement (déchets) ; les dispositions générales applicables sont notamment reprises dans les Règlements Intérieurs « Entreprises Ferroviaires » et « Occupants » de GARES & CONNEXIONS, dont les modèles génériques sont disponibles sur le site internet www.garesetconnexions.sncf/fr.com ;
- transmettre à GARES & CONNEXIONS, dès que possible et dans tous les cas deux mois avant le début du nouvel horaire de service, les informations nécessaires à la réalisation du plan de prévention (personnel présent en gare, équipements utilisés en gare, par l'EF et ses prestataires ou sous-traitants) ;
- informer le GGEF de tout élément modifiant les termes du contrat initial et la réalisation des services ;
- informer le GGEF avant toute conclusion, modification, fin de contrat de prestation avec une entreprise intervenant en gare.

ARTICLE 27 - RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

L'EF inscrit l'ensemble des services objet des présentes dans une démarche systématique de responsabilité sociale et environnementale.

A cet effet, les Parties conviennent d'étudier ensemble les actions nécessaires pour répondre à cette démarche.

ARTICLE 28 - AUTONOMIE DES CLAUSES

Dans le cas où une des clauses du 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 Contrat devient impossible.

ARTICLE 29 - RENONCIATION

Le fait pour l'une des Parties de ne pas demander, à un moment quelconque, l'application d'une disposition du Contrat, ne constitue pas une renonciation définitive à ladite disposition.

ARTICLE 30 - LITIGES

Article 30.1 - Loi applicable et langues

Le Contrat est régi par le droit français.

Elle est rédigée et exécutée 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 du Contrat, se font en langue française.

Article 30.2 - Résolution des litiges

En cas de différends relatifs à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résolution du Contrat, les Parties conviennent de faire leur meilleur effort pour trouver une solution amiable.

A défaut d'un tel accord, la Partie concernée peut alors saisir ART conformément notamment à l'article L. 2134-2 du Code des transports.