

**Änderungen gültig ab 11.12.2011
Modifications valables dès le 11.12.2011
Modificazioni valide dal 11.12.2012**

Es treten folgende Änderungen in Kraft:

Ziffer

- 13.02
Aufhebung
- Bisher wurde bei Rückgabe von Pauschalfahrausweisen sowie Streckenabonnements ab dem ersten Geltungstag auf die Erhebung eines Selbstbehaltes verzichtet. Neu wird der Selbstbehalt gemäss Ziffer 13.00 resp. 13.01 erhoben, unabhängig der Fahrausweisart.
- 70.00
- E-Tickets, die offensichtlich nach Bedienungsfehlern falsch gelöst werden können neu erstattet werden. Die Erstattung darf nur bei nachweislich nachträglichem Kauf des korrekten Tickets erfolgen:
- E-Tickets mit fehlerhaften Personalien (Name, Vorname oder Geburtsdatum, sofern es sich um eine offensichtliche Fehleingabe handelt).
 - E-Tickets mit falschem Datum, sofern die Reise zum Erstattungszeitpunkt bis zum Bestimmungsort auf dem Fahrausweis gemäss Fahrplan an diesem Tag nicht mehr möglich ist.

Les modifications suivantes entrent en vigueur:

Chiffre

- 13.02
Suppression
- Jusqu'à présent, aucune franchise n'était appliquée en cas de restitution de titres de transport forfaitaires et d'abonnements de parcours à compter du premier jour de validité. A présent, la franchise est prélevée selon chiffre 13.00 et 13.01, indépendamment du genre de titre de transport.
- 70.00
- Les E-Tickets erronés à la suite d'erreurs de manipulation évidentes peuvent à présent être remboursés. Le remboursement ne peut intervenir que lors d'un achat ultérieur justifiable du bon billet:
- E-Tickets avec coordonnées personnelles erronées (nom, prénom, date de naissance, pour autant qu'il s'agisse manifestement d'une erreur de saisie).
 - E-Tickets avec date erronée, pour autant que le voyage jusqu'à la destination indiquée sur le titre de transport ne soit plus possible le jour même selon l'horaire.

Entrano in vigore le seguenti modificazioni:

Cifra

- 13.02
Soppressione
- Finora in caso di restituzione di titoli di trasporto forfetari e di abbonamenti di percorso dal primo giorno di validità non si applicava alcuna franchigia Ora viene riscossa la franchigia secondo le cifre 13.00 e 13.01, senza riguardo al genere di titolo di trasporto.
- 70.00
- Gli E-Ticket che sono stati acquistati erroneamente per evidenti errori di manipolazione possono essere rimborsati. Il rimborso può essere accordato solo se viene comprovato il successivo acquisto del biglietto giusto:
- Gli E-Ticket con generalità errate (nome e cognome, data di nascita, se risulta evidente che si tratta di un'immissione sbagliata).
 - Gli E-Ticket che recano una data sbagliata a condizione che, al momento del rimborso, in base all'orario non sia più possibile raggiungere lo stesso giorno il luogo di destinazione indicato sul biglietto.



Schweizerische Transportunternehmen
Entreprises suisses de transport
Imprese svizzere di trasporto

Erstattungen

Remboursements

Rimborsi

Ausgabe: 11.12.2011

Edition: 11.12.2011

Edizione: 11.12.2011

Table des matières

0 Observations préliminaires.....	1
1 Règles de base pour tous les remboursements.....	1
10 Généralités.....	1
11 Ne sont pas remboursés.....	1
12 Preuve de la non-utilisation / de la non-utilisation partielle.....	2
13 Franchise.....	2
14 Abonnements personnels oubliés ou perdus.....	3
15 Abonnements achetés après coup.....	4
16 Calcul du remboursement.....	4
17 Manque de place en 1ère classe.....	4
2 Billets.....	1
20 Généralités.....	1
21 Attestation de la non-utilisation totale ou partielle.....	1
22 Abonnements personnels ou ordres de marche oubliés.....	1
23 Billets combinés.....	1
24 Cartes pour deux courses.....	2
3 Cartes multicourses (CMC).....	1
4 Abonnements de parcours et abonnements Inter.....	1
40 Généralités.....	1
41 Calcul du remboursement en cas de restitution.....	1
42 Remboursement au prorata de l'utilisation.....	3
5 Abonnements / titres de transport selon tarif 654.....	1
50 Généralités.....	1
51 Abonnements généraux (AG).....	2
51.0 Dispositions générales.....	2
51.1 Abonnement général pour personnes en formation (AG pour apprenti(e)s).....	3
52 Abonnements généraux Plus (AG Plus).....	3
53 Abonnements généraux transmissibles.....	4
54 Abonnements demi-tarif (ADT).....	4
54.1 Abonnements demi tarif pour 1, 2 et 3 an.....	4
54.2 Abonnements demi-tarif avec carte Visa.....	4
55 Carte mensuelle pour titulaires d'abonnements demi-tarif.....	5
56 Cartes journalières.....	5
57 AG surclassement 1-11 mois.....	5
58 Abonnement Voie 7.....	6
59 Carte combinée Voie 7 + demi-tarif.....	6
6 Billets de groupes.....	1
60 Généralités.....	1
61 Détermination du montant à rembourser.....	1
62 Exemples (prix fictifs).....	1
7 E-Tickets.....	1

0 Observations préliminaires

00.00 Les gares sont autorisées à effectuer des remboursements conformément aux présentes dispositions.

Le chapitre 1 contient les règles de base applicables à tous les remboursements. Les dispositions complémentaires ou particulières aux billets, aux cartes multicourses, aux abonnements de parcours et aux titres de transport forfaitaires figurent aux chapitres 2–5.

00.01 Les présentes dispositions sont valables pour tous les titres de transport, à l'exclusion des titres de réservation, pour lesquels les dispositions 710.1 sont applicables.

00.02 Les P 545 sont applicables pour les remboursements de titres de transport portant la mention «CRE».

00.03 Les prix mentionnés dans les exemples ne sont pas adaptés lors de modifications tarifaires.

Abréviations

AG	Abonnement général
ADT	Abonnement demi-tarif
KUBA	Banque de données clients
Prisma2	Système décentralisé de vente et d'informations
CMC	Carte multicourse
TO	Tour – Operator
EST	Entreprises suisses de transport

1 Règles de base pour tous les remboursements

10 Généralités

- 10.00 Les voyageurs peuvent prétendre à un remboursement du prix de transport en présentant leur titre de transport dans le délai d'une année en trafic suisse et d'un mois en trafic international après l'échéance de la durée de validité.

Les billets internationaux achetés

- en Suisse seront remboursés selon les règles suisses en vigueur
- à l'étranger doivent être présentés par le voyageur au réseau d'émission pour tout remboursement.

- 10.01 Toutes les gares des entreprises de transport participant au service direct et équipées de Prisma2 peuvent procéder à des remboursements.

- 10.02 Le voyageur qui demande le remboursement d'un titre de transport non utilisé ou utilisé partiellement doit apporter la preuve de la non-utilisation ou de la non-utilisation partielle. L'absence de poinçonnement du titre de transport ou de contrôle électronique (Scan) d'un titre de transport électronique et d'enregistrement dans le dossier électronique n'est pas une preuve de non-utilisation.

- 10.03 Dans Prisma2, le remboursement de titres de transport non utilisés ou utilisés partiellement s'effectue exclusivement via le menu «Remboursement».

- 10.04 Le montant à rembourser peut être payé au comptant. Toutefois, s'il s'agit d'un remboursement à bien plaisir dans l'intérêt du service à la clientèle, le montant sera payé sous la forme de REKA RAIL.

- 10.05 Pour tous les remboursements la quittance doit être complétée avec le nom et le l'adresse du client.

Lorsque, pour un titre de transport au porteur, le montant à rembourser dépasse CHF 50.– et que le demandeur n'est pas ou pas bien connu du personnel de guichet, il y a lieu de contrôler son identité au moyen d'une pièce officielle valable (p. ex. passeport, carte d'identité, permis de conduire) ou de l'abonnement général ou demi-tarif établi à son nom.

Si cette condition ne peut être remplie, le remboursement sera refusé.

Le voyageur n'a pas besoin de se légitimer lorsqu'il s'agit du remboursement de billets achetés en lieu et place d'un abonnement oublié, perdu ou non renouvelé à temps.

- 10.06 Définition: la mention **REMPACEMENT** est portée sur les abonnements établis en lieu et place d'abonnements perdus ou volés.
la mention **DOUBLE** est portée sur les abonnements établis en lieu et place d'abonnements détériorés.

11 Ne sont pas remboursés...

- 11.00 Pas de remboursement pour

- les billets à compter de la date de validité, lorsque la preuve de leur non-utilisation ou de leur utilisation partielle ne peut être apportée;
- les billets achetés en lieu et place d'une carte multicourse, d'une carte journalière commune ou d'un abonnement **au porteur** oubliés;
- les cartes junior et les cartes pour petits-enfants;
- les billets achetés lorsque la carte junior ou la carte pour petits-enfants a été oubliée, égarée ou qu'elle n'a pas été renouvelée;
- les billets achetés lorsque la carte voie7 a été oubliée;
- les billets émis suite de l'oubli, de la perte ou du non-renouvellement AG chien;
- les billets achetés en lieu et place d'un E-Ticket oublié ou pour lequel le contrôle n'est pas possible;

- les billets achetés lorsque la carte de légitimation pour voyageurs avec un handicap a été oubliée;
- la carte journalière commune;
- les suppléments payés dans le train, à l'exception de ceux payés par suite d'un abonnement oublié;
- des abonnements bloqués;
- les billets perdus, volés, jetés ou endommagés;
- les titres de transport forfaitaires du trafic international (Inter Rail) partiellement utilisés. Exceptions: voir tarif 710.8.

11.01 • les titres de transport portant l'une des mentions suivantes:

REMPLACEMENT

BON Le voyageur doit être invité à s'adresser à l'office qui a émis le bon

Bagages Pas de remboursement pour les parcours sur lesquels des bagages ont été enregistrés

FORFAIT Titres de transport spéciaux

11.02 Si une demande de remboursement ne peut être acceptée, le titre de transport sera pourvu de la mention «Remboursement refusé», sans préjudice à une éventuelle validité restante.

12 Preuve de la non-utilisation / de la non-utilisation partielle

12.00 La non-utilisation est réputée établie dans les cas suivants:

- Restitution avant le début de la durée de validité, sans marque de contrôle
- Compte tenu de l'heure d'émission ou de validation, tout voyage était impossible et aucune marque de contrôle n'a été apposée
- Enregistrement dans le dossier électronique (dossier client Prisma 2) sans impression du billet (sauf pour les E-Tickets)
- Perturbations de l'exploitation (les courses prévues à l'horaire n'ont pu être assurées par les entreprises de transport)

12.01 La non-utilisation partielle est réputée établie dans les cas suivants:

- Présentation de la demande à l'endroit de l'interruption du voyage
- Attestation par un organe ferroviaire
- Le titre de transport est envoyé au bureau d'émission par la poste du lieu de l'interruption du voyage

12.02 Si la gare ne peut procéder immédiatement au remboursement, la non-utilisation partielle sera attestée sous une forme qui exclura toute utilisation ultérieure du parcours faisant l'objet de la demande.

12.03 Si la preuve de la non-utilisation ou de la non-utilisation partielle ne peut être apportée, le droit au remboursement est inexistant.

12.04 Les titres de transport confirmés par le personnel des trains ne sont remboursés que s'ils sont présentés conjointement à l'attestation séparée du réseau (justificatif ZPG), au form. 7000 ou au formulaire interne d'une ETF.

12.05 En cas de doute, chaque collaborateur concerné est habilité à accorder ou à refuser le remboursement.

13 Franchise

13.00 Une franchise de CHF 20.– est perçue par demande de remboursement. Chaque demande peut porter sur plusieurs titres de transport.

13.01 Une franchise réduite de CHF 10.– est perçue dans les cas suivants:

- Restitution de titres de transport nationaux et internationaux (hors billets de groupes selon le tarif 60), forfaitaires selon le tarif 654 et les abonnements de parcours **avant** le premier jour de validité
- Restitution de titres de transport nationaux et internationaux, forfaitaires selon le tarif 654 et les abonnements de parcours en cours de validité, lorsque l'on peut exclure qu'une course a été effectuée entre leur achat et leur restitution.
- Remboursement d'un E-Ticket acheté sur le portail des entreprises (pour chaque E-Ticket, exclusivement traité par le Centre de contact CFF de Brigue)

- 13.02 Lors du remboursement de billets de groupes inutilisés selon le tarif 660, une franchise de CHF 30.– est prélevée par demande, quelle que soit la date de la restitution. Une demande peut également porter sur plusieurs billets.

14 Abonnements personnels oubliés ou perdus

- 14.00 Les billets achetés en lieu et place d'un abonnement personnel oublié ou perdu (maximum 3 billets par oubli) sont remboursés comme suit:

Type d'abonnement	Nombre maximum d'oublis	Mention par oubli	Franchise par demande de remboursement
Abonnements KUBA			
AG pour 12 mois Il convient de contrôler dans KUBA (Service) si l'AG a été déposé ou non. Les billets achetés pendant la période de dépôt ne sont pas remboursés	illimité	dans KUBA	CHF 5.–
AG découverte valable 1 mois	illimité	dans KUBA	CHF 5.–
Abonnement demi-tarif valable 1 année – online	illimité	dans KUBA	CHF 5.–
Abonnement demi-tarif valable 2 ans et 3 ans	illimité	dans KUBA	CHF 5.–
Abonnement demi-tarif découverte valable 3 mois	illimité	dans KUBA	CHF 5.–
carte mensuelle avec abonnement demi tarif (si elle est émise par Prisma 2)	illimité	dans KUBA	CHF 5.–
Abonnement de parcours pour 12 mois	illimité	dans KUBA	CHF 5.–
Abonnement de parcours pour 1 mois (si ils sont émis par Prisma 2)	illimité	dans KUBA	CHF 5.–
Abonnement de parcours pour 7 jours (si ils sont émis par Prisma 2)	illimité	dans KUBA	CHF 5.–
Abonnements Inter pour 12 mois (si ils sont émis par Prisma 2)	illimité	dans KUBA	CHF 5.–
Velo – Pass	illimité	dans KUBA	CHF 5.–
Abonnements non-KUBA			
Abonnement demi-tarif valable 1 année – offline	illimité	aucune	CHF 5.–
Autres abonnements pour 12 mois	illimité	aucune	CHF 5.–
Autres abonnements pour 1 mois	1	timbre au verso de l'abo	CHF 5.–
Autres abonnements pour 7 jours	1	timbre au verso de l'abo	CHF 5.–
Swiss Pass	1	timbre au verso de l'abo	CHF 5.–
Swiss Half Fare Card	1	timbre au verso de l'abo	CHF 5.–
Trafic militaire			
Ordre de marche (pendant la durée de validité indiquée)	1	timbre au verso de l'abo	CHF 5.–

Ces dispositions sont applicables par analogie lors de la régularisation au moyen de la Formule 7000.

- 14.01 Lors de remboursements de titres de transport achetés en lieu et place d'un abonnement perdu ou oublié, il y a lieu de comparer le nom et le prénom ainsi que la signature sur l'abonnement avec les indications figurant sur le billet.

15 Abonnements achetés après coup

- 15.00 En cas d'achat après coup d'un **abonnement général, d'un abonnement de parcours ou d'un abonnement Inter personnels annuels**, un nombre maximal de 3 titres de transport peut être remboursé pour autant que le premier jour de validité de l'abonnement couvre la date d'émission du titre de transport le plus ancien. Le 1^{er} jour de validité du titre de transport le plus ancien doit remonter à trois mois au plus. Aucune mention ne sera portée au verso de l'abonnement. Aucune franchise ne sera perçue. Cette règle s'applique aussi à l'AG abonné.
- 15.01 En cas d'achat après coup d'un **abonnement demi-tarif** la moitié du prix d'un titre de transport peut être remboursée, pour autant que le premier jour de validité de l'abonnement couvre la date du titre de transport. Le 1^{er} jour de validité du titre de transport doit remonter à un mois au plus. Aucune franchise ne sera perçue.

16 Calcul du remboursement

16.00		Remboursement
	Non – utilisation établie (chiffre 12.00)	100 % après déduction de la franchise
	Non – utilisation pas établie	Pas de remboursement
	Non – utilisation partielle établie (chiffre 12.01)	100 % de la prestation non utilisée après déduction de la franchise
	Non – utilisation partielle pas établie (chiffre 12.03)	Pas de remboursement

- 16.01 En présence d'un droit au remboursement, le montant à restituer est calculé comme suit:

Prestation achetée

./. Prestation utilisée, au **tarif actuel** ou selon formule

= Prestation non utilisée, ou remboursement brut

./. Franchise

= Remboursement effectif

17 Manque de place en 1^{ère} classe

- 17.00 S'il est **attesté** qu'un voyageur a utilisé la 2^{ème} classe avec un titre de transport de 1^{ère} classe par suite de manque de place, le remboursement se fait sur la base du surclassement pour le parcours effectué en 2^{ème} classe. Il est remboursé:

- le prix entier du surclassement conjointement avec:
 - un billet ordinaire plein tarif
 - une CMC plein tarif
- la moitié du prix du surclassement conjointement avec:
 - tous les autres titres de transport(Exception: les titres de transport pour un nombre illimité de trajets)

La franchise n'est pas déduite.

2 Billets

20 Généralités

- 20.00 Le remboursement doit être demandé à la gare à partir de laquelle il est renoncé à la poursuite du voyage. Si le client n'a plus besoin de son billet, la gare procédera elle-même au remboursement.

21 Attestation de la non-utilisation totale ou partielle

- 21.00 La non-utilisation totale ou partielle d'un billet pendant sa durée de validité est attestée lorsque:

- le voyageur demande l'attestation au moment de l'interruption ou de la modification du voyage, **et** que
- le remboursement ne peut être effectué immédiatement par le service ferroviaire.

L'attestation doit être établie sous une forme excluant la possibilité d'utiliser ultérieurement le parcours faisant l'objet de la demande.

- 21.01 Attestation par une gare:

- «Non utilisé de ... à ...»
- Timbre à date de la gare et signature
- Apposer un trait en diagonale sur le recto du billet.

- 21.02 Attestation par le personnel des trains sur justificatif séparé:

- «Non utilisé de ... à ...»
- Empreinte de la pince sur les deux documents (attestation et dos du billet)

- 21.03 Au terme de la durée de validité du billet, la non-utilisation ne peut plus être attestée.

- 21.04 Les agences de voyages ne peuvent attester la non-utilisation d'un billet.

22 Abonnements personnels ou ordres de marche oubliés

- 22.00 Lorsqu'un billet est acheté en lieu et place d'un abonnement **personnel** oublié, il y a lieu d'apposer un trait rouge en diagonale sur le recto du billet et d'indiquer au verso les nom et prénom du voyageur en précisant «M.» ou «Mme». Le billet doit être signé immédiatement par le/la client(e) dès son émission. Confirmer avec le timbre à date de la gare.

- 22.01 Les confirmations ultérieures sont délivrées dans le train par le personnel des trains sur un justificatif ZPG séparé et portant l'empreinte de la pince. Le personnel des trains sans ZPG II confirme ces titres de transport sur le form. 7000 ou sur le formulaire interne.

23 Billets combinés

- 23.00 L'utilisation partielle de ces billets ne donne lieu à aucun remboursement.

24 Cartes pour deux courses

24.00 Lors du remboursement, la carte pour 2 courses doit être considérée comme un billet normal aller et retour. Si l'oblitération fait défaut, ceci doit être considéré comme une attestation d'une non-utilisation partielle.

3 Cartes multicourses (CMC)

30.00 Echange

Les cartes multicourses selon tarif 652 peuvent être échangées par un produit de la même offre (même parcours), contre paiement d'une franchise selon chiffre 13.00. Si le prix imprimé n'est plus d'actualité, on percevra la différence de prix en plus de la franchise. Les cartes multicourses partiellement utilisées doivent être comptabilisées au **pro rata**.

L'échange de cartes multicourses selon tarif 652 est également **possible après** la date d'échéance imprimée.

30.01 Remboursement avec franchise

Les remboursements de cartes multicourses inutilisées ou partiellement utilisées peuvent se faire.

Les cartes multicourses partiellement utilisées sont remboursées au **pro rata**.

Calcul: $\frac{\text{Prix payé} \times \text{nombre de champs non oblitérés}}{6}$

Le montant du remboursement est arrondi au franc. La franchise est déduite selon chiffre 13.

30.02 Remboursement sans franchise

Les remboursements de cartes multicourses inutilisées ou partiellement utilisées peuvent se faire **sans** franchise dans les cas suivants:

- achat d'une carte multicourses pour le même parcours dans une classe supérieure ou un parcours plus long
- achat d'un abonnement de parcours-, communautaire-, inter pour 1 ou 12 mois (pour le même parcours ou un parcours plus long) ou d'un AG
- décès
- incapacité de voyager attestée par certificat médical
- Erreur d'émission
- Fin de la validité de la CMC pour enfant (âge)

Les cartes multicourses partiellement utilisées sont remboursées au **pro rata**.

Calcul: $\frac{\text{Prix payé} \times \text{nombre de champs non oblitérés}}{6}$

Le montant du remboursement est arrondi au franc. La franchise n'est pas déduite.

4 Abonnements de parcours et abonnements Inter

40 Généralités

40.00 Le droit au remboursement n'est accordé qu'à l'abonné ou, en cas de décès, à ses héritiers légaux. Le montant dû ne sera payé à un tiers que sur présentation d'une procuration ou d'une cession de droits.

40.01 Incapacité de voyager

Si le/la titulaire d'un abonnement demande rétroactivement le remboursement dudit abonnement pour cause de non-utilisation due à une maladie ou à un accident, il/elle doit fournir une copie du certificat médical (attestation de séjour en hôpital ou dans un établissement de cure, certificat du médecin attestant l'incapacité de voyager).

La durée de non-utilisation prise en compte se monte au moins à 7 jours consécutifs par cas compris dans la durée de validité de l'abonnement. Le remboursement peut être demandé au maximum 30 jours après l'arrivée à expiration de l'abonnement.

Le remboursement pour cause de non-utilisation due à une maladie ou à un accident intervient en principe de manière rétroactive, sauf si l'incapacité de voyager est attestée au-delà de la durée de validité de l'abonnement. Dans ce cas, il convient de retirer l'abonnement.

Le remboursement est effectué au prorata et sous forme de Reka Rail. L'attestation doit être agrafée à la quittance de remboursement.

40.02 Aucun remboursement n'est accordé sur les abonnements de 7 jours ni sur les abonnements ayant été remplacés pour cause de perte ou de vol (mention **E** ou **Remplacement**).

40.03 En cas de décès, le remboursement de tous les abonnements de parcours et abonnements Inter est calculé au **prorata** de l'utilisation.

41 Calcul du remboursement en cas de restitution

41.00 Le montant du remboursement est déterminé en fonction du nombre de jours d'utilisation selon les tableaux de valeur ci-après:

41.01 **pour les abonnements de parcours annuels ou les abonnements Inter annuels**

Nombre de jours d'utilisation		Montant à rembourser
de	à	en %
1	7	94
8	30	88
31	37	83
38	60	77
61	67	72
68	90	66
91	97	61
98	120	55
121	127	49
128	150	44
151	157	38
158	180	33

181	187	27
188	210	22
211	217	16
218	240	11
241	247	5
248	365	0

41.02 **pour les abonnements de parcours mensuels ou les abonnements Inter**

Nombre de jours d'utilisation		Montant à rembourser
de	à	en %
1	7	50
8	31	0

La franchise est déduite selon chiffre 13. Le montant à rembourser sera **arrondi au franc inférieur**.

41.03 Exemple: abonnement de parcours annuel

Premier jour de validité: 03.05.
Date de la restitution: 10.11.
Période d'utilisation: 192 jours
Montant du remboursement en %: 22% (selon tableau)
Prix de l'abonnement CHF 1'467.–

Calcul du montant à rembourser: 22% de CHF 1'467.– = CHF 322.–
Franchise ./ CHF 20.00
Remboursement **CHF 302.00**

41.04 Exemple: abonnement de parcours mensuel

Premier jour de validité: 07.06.
Date de la restitution: 12.06.
Période d'utilisation: 6 jours
Montant du remboursement en %: 50% (selon tableau)
Prix de l'abonnement CHF 115.–

Calcul du montant à rembourser: 50% de CHF 115.– = CHF 57.–
Franchise ./ CHF 20.00
Remboursement **CHF 37.00**

42 Remboursement au prorata de l'utilisation

42.00 Si le titulaire d'un abonnement annuel achète un abonnement pour

- un autre parcours
 - une classe supérieure,
- ou s'il achète

- un abonnement général
- un abonnement communautaire de 12 mois,

un remboursement au **prorata** lui sera accordé pour la durée de validité restante de l'abonnement actuel.

42.01 Calcul du remboursement au prorata de l'utilisation:

$$\frac{\text{Prix payé} \times \text{nombre de jours non utilisés}}{365}$$

La franchise n'est pas déduite.

Le montant du remboursement sera arrondi au franc inférieur.

42.02 Exemple: le titulaire d'un abonnement annuel désire acheter un abonnement général.

Premier jour de validité:	03.05.
Date de la restitution:	10.11.
Période d'utilisation:	192 jours
Période de non-utilisation:	173 jours
Calcul du remboursement:	
Prix de l'abonnement:	CHF 776.–
$\frac{776 \times 173}{365}$	CHF 367.80
Montant du remboursement:	CHF 367.–

5 Abonnements / titres de transport selon tarif 654

50 Généralités

- 50.00 Lors de la restitution d'une carte d'abonnement annuel non utilisée ou utilisée partiellement, un remboursement peut être accordé si les conditions précisées aux chiffres ci-après sont remplies.

Aucun remboursement ne peut être sollicité si l'entreprise de transport quitte le rayon de validité du tarif ou si elle interrompt temporairement voire durablement son exploitation.

- 50.01 La carte d'abonnement est considérée comme utilisée jusqu'au jour même de sa restitution. Le dépôt de l'AG pourra être pris en considération pour toute demande de remboursement.

- 50.02 Le droit au remboursement est accordé à l'abonné ou, en cas de décès, à ses héritiers légaux. Le montant dû ne peut être payé à un tiers que sur présentation d'une procuration ou d'une cession de droits.

- 50.03 En cas de décès, le remboursement de tous les abonnements généraux, demi-tarif et voie7 est calculé au **pro rata** de leur utilisation.

- 50.04 Incapacité de voyager

Si le/la titulaire d'un abonnement demande rétroactivement le remboursement dudit abonnement pour cause de non-utilisation due à une maladie ou à un accident, il/elle doit fournir une copie du certificat médical (attestation de séjour en hôpital ou dans un établissement de cure, certificat du médecin attestant l'incapacité de voyager).

La durée de non-utilisation prise en compte se monte au moins à 7 jours consécutifs par cas compris dans la durée de validité de l'abonnement. Le remboursement peut être demandé au maximum 30 jours après l'arrivée à expiration de l'abonnement.

Le remboursement pour cause de non-utilisation due à une maladie ou à un accident intervient en principe de manière rétroactive, sauf si l'attestation d'incapacité de voyager est prouvée au-delà de la durée de validité de l'abonnement. Dans ce cas, il convient de retirer l'abonnement.

Si l'abonnement a été déposé dès que l'impossibilité de voyager a été attestée ou plus tard, on prendra en compte le nombre de jours de dépôt dans le calcul de la durée de non-utilisation. On adaptera manuellement, en conséquence, la date de remboursement dans KUBA.

Le remboursement est effectué au prorata et sous forme de Reka Rail. L'attestation doit être agrafée à la quittance de remboursement.

Aucun remboursement pour cause de non-utilisation due à une maladie ou à un accident n'est accordé pour les abonnements transmissibles (notamment tarif 654, chapitre 35) et l'AG chien (tarif 654, chiffres 31.5).

Il convient de prélever une franchise réduite conformément au tarif 600.9, chiffre 13.01 lors du remboursement d'abonnements demi-tarif selon le tarif 654, chiffre 4.

Les éventuelles combinaisons d'AG prévues au tarif 654, chapitre 33 (AG Plus Duo ou AG Plus Familia) demeurent inchangées même en cas de remboursement de l'AG de base ou d'un AG Plus Familia partenaire à la suite d'une incapacité de voyager attestée.

- 50.05 Aucun remboursement n'est accordé sur les abonnements ayant été remplacés pour cause de perte ou de vol (mention **E** ou **Remplacement**).

- 50.06 Si, suite à un décès, un abonnement établi **en remplacement** (avec attestation) est présenté pour remboursement, le montant dû pourra être versé manuellement au prorata (impossible via Kuba). **Important:** information au *HelpDesk* au moyen du formulaire en ligne KUBA MODIFICATION.

50.07 Si la restitution d'un abonnement de remplacement est demandée simultanément à l'achat d'un abonnement d'une valeur supérieure, le montant dû sera versé manuellement au prorata. Avant le remboursement il y a lieu de vérifier dans KUBA si, le cas échéant, l'abonnement est bloqué. Des abonnements bloqués ne peuvent en aucun cas être remboursés. **Important:** information au *HelpDesk* au moyen du formulaire en ligne KUBA MODIFICATION.

50.08 Le remboursement d'un abonnement établi **en remplacement** d'une carte endommagée peut être effectué sur présentation de la carte de remplacement **et** de la quittance d'achat.

50.09 Calcul d'un remboursement au **prorata** de l'utilisation:

$$\frac{\text{Prix payé} \times \text{nombre de jours non utilisés}}{365}$$

Le montant du remboursement est arrondi au franc inférieur. La franchise n'est pas déduite.

51 Abonnements généraux (AG)

51.0 Dispositions générales

51.00 Les remboursements d'AG ne peuvent être effectués que via Prisma2.

51.01 Calcul du remboursement en cas de la restitution: Même formule pour **tous** les AG

Prix payé

./. **23%** du prix payé pour le 1^{er} mois

./. **7% du prix payé pour chaque mois d'utilisation suivant**

= Remboursement

Le montant du remboursement est arrondi au franc inférieur. La franchise est déduite selon chiffre 13.

51.02 **Tableau de remboursement**

Mois d'utilisation	Remboursement en %
1	77
2	70
3	63
4	56
5	49
6	42
7	35
8	28
9	21
10	14
11	7

51.03 Si

- un AG Senior
- un AG Plus
- un AG pour handicapés ou
- un AG junior pour étudiants 25–30 ans

est acheté en lieu et place d'un abonnement général partiellement utilisé, ou si

- un abonnement général de 1^{ère} classe

est acheté à la place d'un abonnement général de 2^{ème} classe partiellement utilisé, le remboursement sera accordé au **prorata** de l'utilisation du premier abonnement.

Un remboursement au prorata d'un AG en abonnement existant en un AG junior pour étudiants 25–30 ans est également possible avant expiration de la durée minimale de quatre mois.

51.1 Abonnement général pour personnes en formation

(AG pour apprenti(e)s)

- 51.10 Les remboursements des AG pour apprenti(e)s peuvent être effectués uniquement par les bureaux d'émission (services centraux des ET, p. ex. Key Account Manager ou conseiller clients importants).
- 51.11 Il n'est en principe pas possible de rembourser des AG pour apprenti(e)s isolés.
- 51.12 Un remboursement au **pro rata** selon chiffre 50.09 d'un AG pour apprenti(e)s **isolé** n'est possible que dans les cas suivants:
- décès;
 - incapacité de travail pour cause de maladie de plus de 3 mois.
- 51.13 Une **restitution** selon chiffre 51.02 d'un AG pour apprenti(e)s **isolé** n'est possible que dans les cas suivants:
- résiliation du contrat d'apprentissage.
- La carte d'abonnement originale doit être restituée.
- 51.14 L'entreprise ayant conclu le contrat d'apprentissage ou la communauté de formation ayant conclu le contrat d'achat d'AG pour apprenti(e)s peut résilier le contrat au plus tôt 3 ans après sa conclusion.
- La résiliation doit être effectuée au moins 3 mois avant l'échéance de l'année de formation par lettre recommandée adressée au bureau d'émission. Le timbre postal fait foi.
- La **restitution** selon chiffre 51.02 n'est possible que si la totalité des AG pour apprenti(e)s en circulation sont restitués. Les cartes d'abonnement originales doivent être restituées.
- Une restitution avant les 3 ans suivant la conclusion du contrat d'achat des AG pour apprenti(e)s est possible dans les cas suivants:
- cessation d'activité de l'entreprise ayant conclu le contrat d'apprentissage ou de la communauté de formation
 - fusion de l'entreprise ayant conclu le contrat d'apprentissage ou de la communauté de formation avec une autre entreprise ou communauté qui ne propose pas d'AG pour apprenti(e)s.
- Les abonnements portant la remarque Remplacement ne sont pas remboursés.
- 51.15 En cas de remboursement ou de restitution, un montant partiel qui a été facturé (selon tarif 654, chiffre 31.6.32) pour un AG pour apprenti(e)s peut être crédité à l'apprenti(e) au pro rata.

52 Abonnements généraux Plus (AG Plus)

- 52.00 Les remboursements ne peuvent être effectués que lorsque **tous** les abonnements annuels faisant partie de l'abonnement général «Plus» sont présentés simultanément.
- 52.01 Lorsqu'un abonnement annuel est remboursé et que d'autres abonnements généraux «Plus» ont été souscrits, ces derniers doivent également être retirés puis remboursés.
- 52.02 Si les autres membres de la famille désirent conserver leur abonnement annuel, il convient d'établir un nouvel AG Plus.
- 52.03 En cas de décès du titulaire de l'abonnement de base, les autres abonnements annuels de l'arrangement AG Plus peuvent être laissés à leur titulaire jusqu'à l'échéance de leur durée de validité.

52.04 La réglementation suivante est applicable au remboursement d'abonnements annuels de l'arrangement AG Plus (tous ou isolément):

– Si aucun nouvel arrangement AG Plus n'est établi:

- remboursement de tous les abonnements restitués comme restitution

– Si un nouvel arrangement AG Plus est établi pour les autres membres:

- remboursement de l'abonnement restitué et non remplacé comme restitution
- remboursement des autres abonnements au prorata de leur utilisation.

52.05 Si un abonnement général est acheté pour un arrangement AG Plus en lieu et place d'un

- abonnement général
- abonnement demi-tarif
- abonnement pour 12 mois

partiellement utilisé, un remboursement est accordé sur la durée de validité restante de l'abonnement restitué au **prorata** de son utilisation.

53 Abonnements généraux transmissibles

53.00 Un remboursement sur la durée de validité restante n'est accordé que dans les cas suivants, contre restitution de la carte d'abonnement et de la quittance d'achat:

- décès de l'acheteur
- extinction de la personne juridique (SA, association, autorité, etc.) qui a acquis l'abonnement général transmissible.

Des abonnements généraux transmissibles peuvent être remis au POS en vue d'un remboursement. Il n'est pas possible de procéder à un dépôt par le biais de KUBA.

54 Abonnements demi-tarif (ADT)

54.1 Abonnements demi tarif pour 1, 2 et 3 an

54.10 Les abonnements demi-tarif ne sont pas remboursés. Toutefois, un remboursement au pro rata est octroyé dans les cas suivants:

- achat d'un AG ou un abonnement demi-tarif VISA
- décès
- incapacité de voyager attestée.

54.2 Abonnements demi-tarif avec carte Visa

54.20 L'abonnement demi-tarif avec carte Visa n'est pas remboursé. Toutefois, un remboursement au pro rata est octroyé dans les cas suivants:

- achat d'un AG
- décès
- incapacité de voyager attestée.

Le montant du remboursement est directement crédité par VBC sur le compte du / de la titulaire de la carte.

La cotisation annuelle de la carte de paiement Visa n'est jamais remboursée.

55 Carte mensuelle pour titulaires d'abonnements demi-tarif

- 55.00 Pour une carte mensuelle utilisée moins de 16 jours, il peut être accordé un remboursement équivalant à 33% du prix payé; le montant dû sera arrondi aux CHF 5.– inférieurs. La franchise est déduite selon chiffre 13.
- 55.01 Si le titulaire d'une carte mensuelle achète un abonnement général, la carte mensuelle est remboursée au **prorata**.

56 Cartes journalières

56.00 Echange

Les cartes journalières selon tarif 654, chapitre 6 peuvent être échangées contre le paiement de la franchise selon chiffre 13.00 dans les mêmes offres. Si le prix imprimé ne correspond plus au prix en vigueur, il s'agit de percevoir la différence de prix en plus de la franchise. Des cartes journalière pour demi-tarif en multipack partiellement utilisées doivent être prises en compte au **pro rata**.

Un échange de cartes journalières selon tarif 654, chapitre 6 **est également possible après** la date d'échéance imprimée.

Les cartes journalières selon tarif 654, chapitre 7, les cartes journalières sans indication du prix (entre autres celles portant la mention "Forfait") et les cartes journalières action ne peuvent **pas** être échangées.

Remboursement

Des remboursements de cartes journalières ou de cartes journalière pour demi-tarif en multipack partiellement utilisées avant la date d'échéance imprimée sont possibles sans franchise dans les cas suivants:

- achat d'un AG
- achat de cartes journalière 1^{re} classe au lieu de cartes journalière 2^e classe
- achat de cartes journalière au lieu de cartes 9 heures
- décès
- incapacité de voyager avec attestation du médecin

Des cartes journalière pour demi-tarif en multipack partiellement utilisées sont remboursées au pro rata.

Calcul:
$$\frac{\text{prix payé} \times \text{nombre de jour non oblitérés}}{6}$$

Le montant du remboursement est arrondi au franc supérieur.

Des remboursements de cartes journalières périmées, de cartes journalières sans indication de prix (avec entre autres l'impression «Forfait») et des cartes journalières action ne sont **pas** possibles.

57 AG surclassement 1–11 mois

- 57.00 Seuls les mois inutilisés sont remboursés. La franchise est déduite selon chiffre 13.

Si le titulaire d'un surclassement demande un abonnement général de 1^{re} classe, le surclassement de l'AG sera établi **au prorata**. Le remboursement doit s'effectuer manuellement et être annoncé à la Centrale Vente pour la modification dans KUBA.

58 Abonnement Voie 7

58.00 Les billets achetés en lieu et place d'un abonnement Voie 7 oublié ne sont pas remboursés. Ces dispositions s'appliquent par analogie à la régularisation au moyen de la formule 7000.

58.01 **Restitution d'un abonnement Voie 7 qui n'est plus utilisé.**

Les abonnements Voie 7 ne sont pas remboursés.

58.02 **Restitution pour acheter un titre de transport d'une valeur supérieure ou en cas de décès**

Un remboursement est accordé au prorata de l'utilisation.

Il n'est pas accordé de remboursement sur les abonnements de remplacement établis à la suite de perte ou de vol.

59 Carte combinée Voie 7 + demi-tarif

59.00 Pour le remboursement de titres de transport achetés en lieu et place d'une carte combinée Voie 7 + demi-tarif oubliée ou perdue, les prescriptions prévues pour les abonnements demi-tarif sont applicables.

59.01 **Restitution d'une carte combinée Voie 7 + demi-tarif qui n'est plus utilisé**

Les abonnements Voie 7 + demi tarif ne sont pas remboursés.

59.02 **Restitution pour acheter un titre de transport d'une valeur supérieure ou en cas de décès**

Un remboursement est accordé au prorata de l'utilisation.

Il n'est accordé aucun remboursement sur les abonnements de remplacement établis à la suite de perte ou de vol.

6 Billets de groupes

60 Généralités

60.00 Un remboursement peut être accordé sur les billets de groupes lorsque les conditions suivantes sont remplies:

- Le billet de groupe est présenté;
- La non-utilisation partielle est attestée;
- Les contremarques correspondantes sont jointes;
- Les nouveaux billets achetés sont présentés ou une attestation prouve leur achat.
- La non-utilisation est réputée (selon chiffre 12.00).

60.01 Selon chiffre 13.00 ou 13.03, la franchise est déduite lors de chaque remboursement.

61 Détermination du montant à rembourser

61.00 Si un billet de groupe n'a pas été utilisé sur un parcours partiel par tous les participants, la différence entre le prix payé et le prix correspondant aux parcours utilisés doit être remboursée.

61.01 Si seulement quelques participants d'un billet de groupe n'ont pas utilisé un parcours partiel, il convient de calculer, pour ces participants, le prix normal pour les parcours utilisés. Si ce prix est inférieur au prix pour groupe payé pour tout le voyage, la différence doit être remboursée.

Si des participants d'un billet de groupe n'ont pas utilisé un parcours partiel dans un cas fondé (p.ex. maladie, accident, train manqué) et si de **nouveaux billets** ont dû être achetés pour ledit parcours, il peut être remboursé 50% du prix de ces billets. Le billet de groupe et les billets achetés en plus doivent être présentés.

61.02 Si un nouveau billet de groupe a dû être acheté pour tout le groupe pour un parcours effectué après la limite de validité du billet primitif (durée de validité insuffisante), il est calculé, pour le remboursement, la différence entre le prix du premier billet de groupe et le prix correspondant à un billet de groupe de simple course pour les parcours effectués pendant la durée de validité du premier billet de groupe.

62 Exemples (prix fictifs)

62.00 Remboursement d'un parcours partiel non utilisé par **tous** les participants.

Basel – Thun – bateau – Beatenbucht, 2ème classe, 11 adultes et 12 avec abonnement demi-tarif

Prestation utilisée (due)	Basel SBB– Beatenbucht et dès Thun – Basel SBB	
Prestation non utilisée	Beatenbucht – Thun	
Payé	Basel – Thun – bateau – Beatenbucht – Basel	
	10 x 76.20	CHF 762.00
	12 x 45.80	CHF 549.60
	1 x gratuit	<u>CHF 0.00</u>
Sous – total		CHF 1'311.60
A payer	Basel – Beatenbucht et dès Thun – Basel	
	10 x 64.60	CHF 646.00
	12 x 38.80	CHF 465.60
	1 x gratuit	<u>CHF 0.00</u>

./. CHF 1'111.60

Prestation non utilisée CHF 200.00

Franchise ./. CHF 20.00

Remboursement **CHF 180.00**

62.01 Remboursement d'un parcours partiel non utilisé par **quelques** participants.

Basel – St-Gall et retour, 2ème classe

Parcours St-Gall – Basel SBB non utilisé par 2 participants

Payé Billet de groupe
2 x 71.20 CHF 142.40

A payer Basel – St-Gall simple course, 2^e T 600
2 x 52.00 ./. CHF 104.00

Prestation non utilisée CHF 38.40

Franchise ./. CHF 20.00

Remboursement **CHF 18.40**

62.02 Remboursement d'un parcours partiel non utilisé par **quelques** participants (train manqué, nouveaux billets achetés).

Basel SBB – St. Gallen et retour, 2e classe

Parcours St. Gallen – Zürich non utilisé par 2 participants

Payé (2 nouveaux billets) 2 x CHF 26.00 CHF 52.00

A payer 50 % des billets achetés en plus ./. CHF 26.00

Prestation non utilisée CHF 26.00

Franchise ./. CHF 20.00

Remboursement **CHF 6.00**

7 E-Tickets

70.00 Les E-Tickets ne sont en principe pas remboursés. Exceptions:

- abonnement demi-tarif / AG / abonnement de parcours oublié selon tarif 600.9, chiffre 14
- E-Tickets achetés plusieurs fois (date de voyage, parcours et voyageur – nom, prénom et date de naissance – sont identiques)
- Titre de transport pour le mauvais group de clients (carte journalière sans abonnement demi-tarif ou tarif plein au lieu du tarif réduit)
- voyage de reconnaissance selon tarif 660, chiffre 24.1
- décès
- incapacité de voyage attestée (maladie, accident)
- manque de places en 1^{re} classe attestée
- remboursement en cas d'achat ultérieur d'un abonnement personnel d'une validité d'au moins 12 mois (selon tarif 600.9, chiffre 15.0). Le nom figurant sur le E-Ticket doit correspondre à celui indiqué sur l'abonnement et le E-Ticket ne peut être présenté qu'une seule fois. Le numéro OT doit être vérifié.
- E-Tickets avec coordonnées personnelles erronées (nom, prénom, date de naissance, pour autant qu'il s'agisse manifestement d'une erreur de saisie). Le remboursement ne peut intervenir que lors d'un achat ultérieur justifiable du bon billet
- E-Tickets avec date erronée, pour autant que le voyage jusqu'à la destination indiquée sur le titre de transport ne soit plus possible le jour même selon l'horaire. Le remboursement ne peut intervenir que lors d'un achat ultérieur justifiable du bon billet
- Les tickets électroniques émis de façon erronée, pour autant que leur non-utilisation ait été confirmée par le personnel de contrôle

Les remboursements des E-Tickets de clients inscrits sur le portail des entreprises sont exclusivement traités par le Centre de contact CFF de Brigue. Les dispositions contractuelles particulières permettent dans certains cas le remboursement de titres d'E-Ticket.

Les OnlineTickets achetés sur le portail des entreprises (B2B) se différencient des OnlineTickets de clients privés (B2C) par l'absence de la date de naissance du voyageur et par la présence dans la partie inférieure à côté des pictogrammes TP train-bus-bateau , du logo de l'entreprise de l'employeur ou de la désignation CFF.businessstravel.

Les procédures de remboursement sont effectuées après examen des circonstances dans le dossier électronique (Prisma2). **Toute demande** – même refusée – fait l'objet d'une remarque motivée dans le dossier électronique avec indication de l'heure, de la date et de l'identifiant du vendeur. Les services qui ne peuvent pas traiter les dossiers électroniques prient les clients de s'adresser à un service de vente dûment équipé ou au Centre de contact CFF de Brigue.

Lorsqu'un E-Ticket acheté sur le portail des clients privés est remboursé, la franchise perçue correspond au tarif 600.9.

Pour chaque E-Ticket acheté sur le portail des entreprises remboursé, une franchise réduite selon chiffre 13.01 est perçue. Les franchises susmentionnées sont également perçues lorsque la non-utilisation, totale ou partielle du titre de transport est prouvée.

