



# T600

## Dispositions tarifaires accessoires communes du Service direct national et des communautés

Édition 01.06.2022

## Modifications valables à partir du 1er juin 2022

Chiffre	Modifications
2.6	Ajout des groupes de clients AG 1 <sup>re</sup> et 2 <sup>e</sup> classe
3.5	Les conditions de remboursement de l'entreprise de transport/la communauté concernée s'appliquent lors de l'utilisation de la billetterie automatique.
4.4.2	Le SwissPass transitoire peut être émis également comme Screen-Ticket.
7.2	Modification pour SZU: la ligne 137 admet également le chargement de vélos par les voyageurs.
7.5	Modification quant au chargement des vélos par les voyageurs: les draps-housses et couvertures similaires ne sont pas acceptés pour le transport gratuit.
13.8	Ajout d'une vue d'ensemble des possibilités de remboursement

## Table des matières

<b>0</b>	<b>Observations préliminaires</b> .....	<b>7</b>
0.1	Validité.....	7
0.2	Véhicules, personnel.....	7
0.3	Arrêts.....	7
0.4	Interruptions de trafic.....	7
0.5	Modifications de l'offre, des tarifs et des prix.....	7
0.6	Jours fériés.....	8
0.7	Transport de voyageurs.....	8
0.8	Titre de transport.....	8
0.9	Taxe sur la valeur ajoutée.....	8
0.10	Garantie des recettes et lutte contre les abus.....	8
0.11	Obligation d'informer.....	9
0.12	Échange de données dans le cadre de l'authentification.....	9
0.13	Cartes à oblitérer.....	9
<b>1</b>	<b>Champ d'application</b> .....	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>Groupes de clients</b> .....	<b>11</b>
2.1	Généralités.....	11
2.2	Enfants jusqu'à 5,99 ans.....	11
2.3	Enfants de 6 à 15,99 ans.....	11
2.4	Jeunes de 16 à 24,99 ans.....	11
2.5	Seniors.....	11
2.6	Groupes de clients.....	12
<b>3</b>	<b>E-Tickets</b> .....	<b>13</b>
3.1	Dispositions générales.....	13
3.2	Billets print@home.....	14
3.3	Applications de billetterie mobile.....	14
3.4	Billets SMS.....	14
3.5	Autorisation de voyager avec facturation postérieure.....	14
<b>4</b>	<b>SwissPass</b> .....	<b>16</b>
4.1	Vente, encaissement et émission.....	16
4.2	Remplacement.....	17
4.3	Contrôle.....	18
4.4	SwissPass transitoire.....	18
4.5	Photo.....	18
4.6	Dépôt.....	19
4.7	Désactivation.....	20
4.8	SwissPass Mobile.....	20
4.9	Technologie RFID.....	21
4.10	Prix.....	22
<b>5</b>	<b>Surclassement</b> .....	<b>23</b>
<b>6</b>	<b>Bagages à main</b> .....	<b>24</b>
6.1	Définition.....	24
6.2	Bagages à main exclus du transport.....	24

<b>7</b>	<b>Chargement de vélos ou de véhicules analogues par les voyageurs</b>	<b>26</b>
7.1	Généralités	26
7.2	Dispositions particulières des entreprises de transport	26
7.3	Véhicules autorisés	29
7.4	Véhicules non autorisés	29
7.5	Offre pour le chargement des vélos par les voyageurs	30
7.6	Chargement de vélos d'enfants	31
7.7	Remplacement, remboursement, dépôt et renouvellement automatique du passeport vélo sur le SwissPass	31
7.8	Vélos de location Rent a bike	32
7.9	Contrôle	32
7.10	Responsabilité	32
<b>8</b>	<b>Animaux</b>	<b>33</b>
<b>9</b>	<b>Groupes</b>	<b>34</b>
9.1	Conditions	34
9.2	Groupes de clients	34
9.3	Commande des billets de groupe et réservation de places	35
9.3.1	Délais de commande	35
9.3.2	Nombre de participants plus élevé durant la course	35
9.4	Remboursements	35
9.5	Surclassement	36
9.6	Bagages et chargement des vélos par les voyageurs	36
<b>10</b>	<b>Voyageurs avec un handicap</b>	<b>37</b>
10.1	Définition	37
10.2	Facilités de voyage	37
10.3	Titres de transport	37
10.4	Carte de légitimation	37
10.4.1	Généralités	37
10.4.2	Établissement	38
10.4.3	Facilités de voyage pour familles	38
10.4.4	Remboursements	38
10.5	Facilités de voyage pour les chiens d'utilité	38
10.5.1	Généralités	38
10.5.2	Émission des cartes de légitimation	38
10.5.3	Ayants droit	40
10.5.4	Durée de validité	40
10.5.5	Irrégularités	40

10.6	Commande téléphonique de billets pour voyageurs avec un handicap .....	41
10.6.1	Généralités .....	41
10.6.2	Émission et contrôle.....	41
10.6.3	Durée de validité .....	41
10.6.4	Envoi.....	41
10.6.5	Prestations de service.....	41
10.7	Modèles .....	41
<b>11</b>	<b>Militaires, service civil, protection civile, police .....</b>	<b>46</b>
11.1	Transports de militaires, de membres de la protection civile et de civilistes .....	46
11.2	Police en service.....	46
<b>12</b>	<b>Voyageurs sans titre de transport valable, abus et falsification .....</b>	<b>47</b>
12.1	Généralités .....	47
12.2	Courses avec autocontrôle.....	47
12.2.2	Définitions .....	47
12.2.3	Suppléments .....	48
12.2.4	Suppléments / Forfait de prix du voyage .....	50
12.3	Courses avec personnel de contrôle, sans vente .....	50
12.3.2	Définitions .....	51
12.3.3	Surclassements et changements de parcours.....	51
12.3.4	Suppléments / prix du transport .....	52
12.3.5	«Billet sur le quai» / «poursuite du voyage annoncée».....	53
12.4	Courses avec personnel de contrôle, avec vente .....	54
12.4.1	Généralités et définitions.....	54
12.4.2	Surclassements .....	54
12.4.3	Suppléments / prix du transport .....	54
12.4.4	Vue d'ensemble .....	56
12.5	Abonnement personnel oublié (SwissPass oublié).....	59
12.5.1	Principe.....	59
12.5.2	Titres de transport et de réduction non émis sur le SwissPass.....	60
12.5.3	SwissPass oublié .....	60

12.5.4	Communautés.....	60
12.5.5	Assortiment Swiss Travel Pass et ordres de marche .....	60
12.5.6	Taxe de traitement .....	60
12.5.7	Délai de présentation des abonnements personnels oubliés.....	61
12.6	Abus, falsification .....	61
12.6.1	Généralités .....	61
12.6.2	Abus .....	61
12.6.3	Falsification.....	62
12.7	Suppléments et taxes.....	63
12.7.1	Suppléments pour voyageurs sans titre de transport valable ou avec titre de transport partiellement valable .....	63
12.7.2	Supplément de service.....	63
12.7.3	Abus, falsification .....	63
12.7.4	Taxe de traitement .....	64
12.7.5	Frais de rappel.....	64
12.7.6	Taxe de traitement pour abonnement personnel, carte de réduction ou SwissPass oublié	64
12.7.7	Autres taxes.....	64
12.7.8	Abonnements achetés avec effet rétroactif .....	64
<b>13</b>	<b>Vue d'ensemble des possibilités de remboursement de billets unitaires, d'E-Tickets, d'abonnements sur le SwissPass et de billets de groupe .....</b>	<b>66</b>
13.3	Aperçu .....	66
13.8	Vue d'ensemble .....	70
<b>14</b>	<b>Retards et suppressions .....</b>	<b>72</b>
14.1	Remarque préliminaire.....	72
14.2	Généralités .....	72
14.3	Nuitée .....	73
14.4	Bagages et vélos .....	73
14.5	Billets internationaux et parcours à l'étranger.....	73
14.6	Dédommagement en cas de retards et de suppressions.....	73
14.6.1	Généralités .....	73
14.7	Réclamations .....	75
14.8	Exemples.....	76

## **0 Observations préliminaires**

### **0.1 Validité**

- 0.1.1 Ce tarif contient les dispositions appliquées en commun par les entreprises de transport (ET) qui participent au Service direct national suisse (SDN) et les communautés qui figurent dans le champ d'application selon chiffre 1.
- 0.1.2 D'autres dispositions ne figurent pas dans le présent tarif et sont définies dans les autres tarifs du SDN ou des communautés. Les dispositions de ce tarif s'appliquent. Des dispositions tarifaires complémentaires et/ou différentes figurent dans les tarifs 651.X des communautés.
- 0.1.3 Ce tarif est rédigé en allemand, en français et en italien. En cas de doute, la version allemande fait foi.
- 0.1.4 Les dispositions souveraines sont la loi fédérale sur le transport de voyageurs (LTV, RS 745.1) et l'ordonnance sur le transport de voyageurs (OTV, RS 745.11).
- 0.1.5 Les déclarations de protection des données de la branche, des différentes entreprises de transport et des communautés s'appliquent.

### **0.2 Véhicules, personnel**

- 0.2.1 Lorsqu'il est question, dans les tarifs, de «véhicules» et de «personnel», il faut entendre par là les trains, les chemins de fer de montagne et entreprises de transport à câbles, les bateaux, les autobus et les autres moyens de transport ainsi que leur personnel.

### **0.3 Arrêts**

- 0.3.1 Par «arrêts», il faut entendre les points d'arrêt desservis et non desservis des transports publics (TP).

### **0.4 Interruptions de trafic**

- 0.4.1 Certaines entreprises de transport restreignent leur exploitation à certaines saisons ou à certains parcours partiels. Pendant la durée de suspension de l'exploitation, aucun titre de transport ne doit être émis ou retiré pour des arrêts situés sur des parcours non exploités.
- 0.4.2 Les précisions y relatives sont communiquées par les horaires ou les affiches des entreprises de transport ainsi que via l'InfoPortal TP (HAFAS Information Manager) pour le personnel de vente.

### **0.5 Modifications de l'offre, des tarifs et des prix**

- 0.5.1 Toutes les indications d'offre, de prix et de tarification peuvent être sujettes à des modifications, qui sont communiquées sur Internet à l'adresse [www.allianceswisspass.ch](http://www.allianceswisspass.ch).
- 0.5.2 Toute modification des dispositions du présent tarif s'applique aussi aux titres de transport dont la durée de validité a commencé avant l'entrée en vigueur de la modification.

## **0.6 Jours fériés**

0.6.1 Les jours fériés nationaux sont: 1<sup>er</sup> et 2 janvier, Vendredi Saint, Lundi de Pâques, Ascension, Lundi de Pentecôte, 1<sup>er</sup> août, 25 et 26 décembre. Les jours fériés cantonaux figurent dans les tarifs des communautés concernées.

## **0.7 Transport de voyageurs**

0.7.1 Par le contrat de transport de voyageurs, les entreprises de transport s'engagent, moyennant un prix, à transporter les voyageurs d'un arrêt à un autre. Le contrat confère aux voyageurs le droit d'utiliser les courses annoncées dans l'horaire ainsi que les courses supplémentaires accessibles au public.

0.7.2 En achetant un titre de transport ou une autorisation de voyager et/ou en embarquant dans le véhicule, le client accepte les dispositions tarifaires en vigueur.

0.7.3 Le personnel des entreprises de transport a le droit d'indiquer aux voyageurs les places à occuper. Les voyageurs ont le droit d'occuper une place assise disponible; s'ils ne le font pas de manière évidente, ils perdent leur droit de l'occuper. Pour la réservation de places assises, voir le T601.

## **0.8 Titre de transport**

0.8.1 L'obligation de posséder un titre de transport avant le départ s'applique. Les voyageurs doivent être en possession d'un titre de transport valable avant le départ. Ils doivent conserver le titre de transport original ou l'autorisation de voyager pendant toute la durée du voyage et les présenter et/ou les remettre sur demande au personnel de contrôle.

## **0.9 Taxe sur la valeur ajoutée**

0.9.1 Les prix comprennent la TVA au taux normal.

## **0.10 Garantie des recettes et lutte contre les abus**

0.10.1 Les données client et d'abonnement sont utilisées et traitées pour garantir les recettes (contrôle de la validité des titres de transport et de réduction, encaissement, lutte contre les abus, etc.). Les entreprises de transport suisses sont autorisées à utiliser toutes les données (données du titre de transport et de contrôle, ainsi que les données protégées en cas de suspicion d'abus) des voyageurs et des partenaires contractuels dans le cadre de la procédure de contrôle, et à les échanger avec d'autres entreprises de transport (également hors des frontières pour les titres de transport ou de réduction internationaux) pour contrôler la validité des titres de transport et prévenir les abus. Les voyageurs, respectivement les partenaires contractuels prennent connaissance qu'en cas de constatation d'abus ou de falsification, les entreprises de transport suisses sont habilitées à fournir toutes les données personnelles et clientèle (qui ne sont plus anonymes, ni dignes d'être protégées) aux services internes ou aux entreprises externes concernées par un abus, afin de prévenir d'autres abus. Les données personnelles et clientèle des personnes condamnées par un jugement entré en force peuvent également être échangées à titre préventif avec des entreprises de transport internes et externes. L'accès correct selon le droit de la protection des données aux données personnelles et clientèle reste garanti.



## **0.11 Obligation d'informer**

- 0.11.1 La branche des TP respecte le droit d'informer prescrit légalement selon la loi fédérale sur la protection des données (LPD). Les clients peuvent déposer une demande de renseignements écrite à toute entreprise de transport ou communauté.

## **0.12 Échange de données dans le cadre de l'authentification**

- 0.12.1 Pour que le titulaire d'un abonnement de transports publics puisse bénéficier de prestations à prix réduit, toute ET ou tout partenaire SwissPass est en droit de consulter immédiatement les données d'abonnement requises. En utilisant le Single Sign On (SSO), le voyageur ou la partie contractante prend acte et accepte que, dans le cadre de l'authentification, des données relatives au login, au client et à la prestation (nom, date de naissance, adresse, adresse électronique pour la correspondance, adresse électronique pour le login, données concernant la prestation en vigueur) soient échangées entre l'infrastructure centralisée de login de l'Union des transports publics (UTP) et la plateforme de partenaires des ET (p. ex. swisspass.ch, CFF.ch, Mobile CFF, etc.).

## **0.13 Cartes à oblitérer**

- 0.13.1 La durée de validité de toutes les cartes à oblitérer se monte, indépendamment du support, à une année.

# 1 **Champ d'application**

1.1 Le champ d'application est disponible sur <http://www.allianceswisspass.ch/awbf>

## **2 Groupes de clients**

### **2.1 Généralités**

2.1.1 Les éventuelles réductions dépendent, outre des dispositions ci-après, de l'âge des enfants, des jeunes et des seniors.

Le jour déterminant pour le calcul de l'âge est le jour du début du voyage. Les facilités sont accordées jusqu'au jour (compris) précédent l'anniversaire des 6, 16, 25 ou 64/65 ans. Lorsque le voyage débute avant le jour d'anniversaire, le droit aux facilités demeure jusqu'à la fin du voyage.

2.1.2 En cas de doute sur le droit à une réduction, le personnel de vente ou de contrôle peut demander au voyageur de présenter son SwissPass personnel ou une pièce d'identité officielle valable avec photo et date de naissance.

2.1.3 Les entreprises de transport indiquées au chiffre 1 (Champ d'application) du Tarif 601 n'octroient pas de réduction sur le prix normal aux jeunes et aux seniors. Les autres entreprises de transport peuvent prévoir des facilités.

2.1.4 Il n'est pas permis d'antidater un titre de transport pour le rendre valable avec effet rétroactif en vue de se soustraire à une limite d'âge déjà atteinte ou à une augmentation de prix.

### **2.2 Enfants jusqu'à 5,99 ans**

2.2.1 Les enfants jusqu'à 5,99 ans voyagent gratuitement sans titre de transport.

### **2.3 Enfants de 6 à 15,99 ans**

2.3.1 Les enfants de 6 à 15,99 ans paient le prix réduit au demi-tarif ou le prix minimum éventuellement prévu.

### **2.4 Jeunes de 16 à 24,99 ans**

2.4.1 Pour les jeunes âgés de 16 à 24,99 ans, les facilités ne sont accordées que sur la base de dispositions particulières ou de certains tarifs.

### **2.5 Seniors**

2.5.1 Des facilités sont offertes aux seniors uniquement sur la base de dispositions particulières ou de tarifs donnés.

## 2.6 Groupes de clients

### 2.6.1 Vue d'ensemble des groupes de clients

Prix entier	Réduit <b>1/2</b> y c. prix réduit pour vélo et chien	Enfant de 0 à 5,99 ans	Enfant de 6 à 15,99 ans	Jeune de 16 à 24,99 ans	Senior pour les femmes, dès 64 ans pour les hommes, dès 65 ans
AG 1 <sup>re</sup> classe	AG 2 <sup>e</sup> classe				

2.6.2 Les groupes de clients sont utilisés lorsque qu'une offre concrète existe. Cela signifie p. ex. que le groupe de clients «Jeune» n'est pas utilisé pour les billets de parcours (SDN) et les billets unitaires (communauté). D'autres groupes de clients divergents peuvent être définis (p. ex. Eurail: 25 % de réduction sur diverses remontées mécaniques).

2.6.3 Sur certains canaux, l'AG peut être sélectionné comme type de réduction lors de l'achat d'un titre de transport. Dans ce cas, le groupe de clients AG 1<sup>re</sup> classe ou 2<sup>e</sup> classe est imprimé directement sur le titre de transport. L'entier de la relation choisie est indiqué, mais le prix n'est calculé que pour le tronçon non compris dans le champ d'application de l'AG (p. ex. trajet Berne – Jungfrauoch via Grindelwald indiqué, mais prix calculé pour Grindelwald – Jungfrauoch).

## 3 E-Tickets

### 3.1 Dispositions générales

- 3.1.1 Le terme «E-Tickets» désigne les titres de transport unitaires des transports publics qui ne sont émis ni sur papier sécurisé, ni sur plastique au format carte de crédit, ni sur carte à puce. Les billets qui s'affichent sur des terminaux mobiles sont appelés «Screen-Tickets».
- 3.1.2 Les prescriptions respectives du T601 et des communautés s'appliquent par analogie aux E-Tickets.
- 3.1.3 Les E-Tickets du SDN sont des titres de transport personnels et non transmissibles. Ils sont exclusivement valables accompagnés d'une pièce d'identité en cours de validité et/ou de l'abonnement demi-tarif, de l'AG ou de l'abonnement communautaire valable émis au nom de la personne concernée. Dans les communautés, il existe des E-Tickets personnels et non transmissibles et des E-Tickets non personnels et transmissibles. Des E-Tickets sont disponibles pour les animaux selon chiffre 8 et les vélos. Ils portent le nom et la date de naissance de la personne voyageant avec l'animal ou le vélo. Cette personne doit pouvoir s'identifier conformément au chiffre 3.1.3.
- 3.1.4 Les clients doivent être en possession de leur E-Ticket avant le début du voyage (départ effectif de la course). Cela signifie que la procédure d'achat et de commande et l'obtention de l'autorisation de voyager (check-in) doivent être entièrement terminées avant le départ effectif de la course, faute de quoi le client doit payer le supplément selon chiffre 12.7.
- 3.1.5 Les terminaux mobiles (supports du titre de transport) doivent être remis au personnel de contrôle sur demande. Le personnel de contrôle est habilité à manipuler le terminal mobile afin de pouvoir procéder correctement au contrôle.
- 3.1.6 En outre, le personnel de contrôle est habilité à photographier l'affichage du terminal mobile et à l'enregistrer pour un traitement ultérieur (p. ex. clarifications techniques ou en cas d'abus).
- 3.1.7 Les confirmations remises par les ET ne sont pas valables comme titre de transport ou justificatif de réduction. Certaines confirmations comportent un code-barres. La confirmation est uniquement considérée comme un billet valable si elle comporte ce code-barres. Celui-ci peut être présenté au personnel de contrôle sous forme imprimée ou sur un terminal mobile.
- 3.1.8 L'utilisation abusive d'un E-Ticket figure parmi les cas cités au chapitre 12.6.
- 3.1.9 Si un E-Ticket acheté ne peut pas être contrôlé, une taxe de traitement selon chiffre 12.7.4.2 est facturée pour la clarification du cas.
- 3.1.10 Si aucun contact client n'a lieu durant au moins deux ans à travers un canal d'achat d'E-Tickets, toutes les données personnelles et données client qui ne sont plus nécessaires sont détruites. L'obligation d'informer des ET et le droit d'obtenir des informations des clients disparaissent pour les données supprimées.
- 3.1.11 La compatibilité du terminal mobile avec les E-Tickets, la garantie de la configuration technique et le fonctionnement de l'appareil sont exclusivement de la responsabilité du client.
- 3.1.12 L'assortiment est continuellement complété et figure dans les différents tarifs.

- 3.1.13 Le T600.9 ou les conditions de l'entreprise de transport/de la communauté concernée s'appliquent pour les remboursements. Le remboursement d'E-Tickets liés aux voyages internationaux est régi par les dispositions internationales.

## **3.2 Billets print@home**

- 3.2.1 Certaines ET et communautés proposent des Ticketshops pour l'achat de billets. Le rayon de validité et l'assortiment peuvent être consultés auprès de l'ET/de la communauté concernée.
- 3.2.2 Le billet print@home est un titre de transport au format A4 imprimé par le voyageur sur du papier blanc normal avec une imprimante ordinaire.
- 3.2.3 Dans certains ET, les voyageurs ont la possibilité d'afficher les billets au format PDF et de les imprimer ou de les présenter en tant que Screen-Ticket sur leur terminal mobile. L'élément déterminant pour la validité du billet est le code-barres 2D.
- 3.2.4 Les billets print@home peuvent être retirés auprès de points de vente avec appareil de vente électronique et accès au dossier client contre un émolument de cinq francs. Seuls les voyageurs eux-mêmes sont autorisés à obtenir un billet de remplacement. La justification de retrait doit être vérifiée.

## **3.3 Applications de billetterie mobile**

- 3.3.1 Certaines ET et communautés proposent des applications pour l'achat de billets. Le rayon de validité et l'assortiment peuvent être consultés auprès de l'ET/de la communauté concernée.
- 3.3.2 Les Screen-Tickets sont achetés et enregistrés sur le terminal mobile à travers l'application du Ticketshop.
- 3.3.3 Pour les Screen-Tickets pour plusieurs personnes, l'entier du voyage doit être effectué en commun.
- 3.3.4 Les Screen-Tickets peuvent être retirés auprès de points de vente équipés d'un appareil de vente électronique rattaché la plateforme NOVA et ayant accès au dossier client, contre un émolument de cinq francs. Seuls les voyageurs eux-mêmes sont autorisés à obtenir un billet de remplacement. La justification de retrait doit être vérifiée.

## **3.4 Billets SMS**

- 3.4.1 Certaines ET et communautés proposent des billets SMS. Le rayon de validité et l'assortiment peuvent être consultés auprès de l'ET/de la communauté concernée.
- 3.4.2 Le billet SMS s'affiche dans la messagerie SMS du téléphone mobile.

## **3.5 Autorisation de voyager avec facturation postérieure**

- 3.5.1 Certaines ET et communautés proposent des applications de billetterie avec saisie automatique des voyages et calcul postérieur du prix (également appelée «billetterie automatique»). Pour le contrôle du titre de transport, l'application génère un élément de contrôle électronique, l'autorisation de voyager, qui est vérifié par le personnel de contrôle sur le terminal mobile de l'utilisateur.
- 3.5.2 Le rayon de validité, l'assortiment disponible, les conditions d'utilisation et les conditions de remboursement de l'autorisation de voyager peuvent être consultés auprès de l'ET/de la communauté concernée.

3.5.3 L'application peut uniquement être utilisée pour les propres voyages du voyageur. Celui-ci ne peut par conséquent pas obtenir de titres de transport pour des personnes accompagnantes, des chiens ou des vélos par ce biais, ni transmettre des titres de transport ou les transférer vers un autre terminal mobile.

## 4 SwissPass

### 4.1 Vente, encaissement et émission

- 4.1.1 Le SwissPass est personnel. Les modifications des données pertinentes pour le SwissPass et ses prestations doivent être effectuées par le titulaire lui-même. Des tiers ne peuvent effectuer des modifications qu'avec le consentement du titulaire, p. ex. au moyen d'une lettre de procuration.
- 4.1.2 Le SwissPass est envoyé au client dans les dix jours en courrier A (pas en courrier recommandé) à l'adresse indiquée.
- 4.1.3 Le SwissPass est émis sous la forme d'une carte plastifiée au format carte de crédit (85,7 x 54 mm). La prestation achetée (type de durée de validité) est visible sur [swisspass.ch](http://swisspass.ch). Les prestations (p. ex. l'AG) sont référencées sur le SwissPass et contrôlées au moyen de la puce RFID.
- 4.1.4 Toutes les cartes SwissPass restent propriété des ET et peuvent être réclamées en retour en tout temps dans des cas justifiés.
- 4.1.5 Aucune indication sur la validité n'est visible sur la carte. Le SwissPass est généralement échangé automatiquement contre une nouvelle carte après cinq ans, pour autant qu'une prestation de TP valable y soit référencée.
- 4.1.6 Le SwissPass peut aussi être émis sans prestation de transports publics.
- 4.1.7 Le SwissPass peut être acheté à tous les points de vente desservis des transports publics équipés d'un appareil de vente électronique rattaché à NOVA. Les coordonnées du client doivent être vérifiées sur la base d'une pièce d'identité officielle.
- 4.1.8 Le SwissPass peut également être utilisé comme carte de base pour les abonnements de transports publics qui ne sont pas encore référencés sur le SwissPass.
- 4.1.9 Les prestations ne faisant pas partie de l'assortiment de TP sont soumises aux conditions générales du prestataire de services concerné (partenaire du SwissPass).
- 4.1.10 Recto

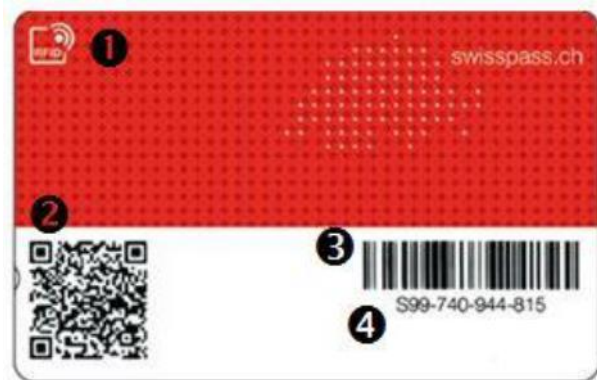


- 1 Photo du client
- 2 Titre
- 3 Nom
- 4 Prénom



- 5 Date de naissance
- 6 Sexe
- 7 Numéro de carte de base
- 8 CKM

#### 4.1.11 Verso



- 1 Logo RFID identifiant une carte RFID
- 2 Code QR (pour le contrôle et les services supplémentaires)
- 3 Code-barres (pour le contrôle et les services supplémentaires)
- 4 Numéro de la carte

## 4.2 Remplacement

- 4.2.1 Le SwissPass peut être remplacé aussi souvent que souhaité contre le paiement de frais de remplacement selon chiffre 4.10. Le SwissPass à remplacer, endommagé ou perdu est bloqué.
- 4.2.2 Les données personnelles doivent être vérifiées sur la base d'une pièce d'identité officielle en cours de validité si l'ancien SwissPass ne peut pas être présenté. La présentation d'une pièce d'identité officielle en cours de validité n'est pas nécessaire si le voyageur peut être reconnu de manière univoque à partir de la photo enregistrée dans le système de vente.  
Il en va de même dans l'espace-client personnel de webshops rattachés à NOVA.
- 4.2.3 En cas de changement du nom, du prénom, de la date de naissance ou du sexe, p. ex. à la suite d'un mariage, un nouveau SwissPass peut être commandé gratuitement dans le compte client sur swisspass.ch après vérification de l'identité (ID check).
- 4.2.4 Le client reçoit une quittance du paiement des frais de remplacement sous la forme d'un SwissPass transitoire valable 14 jours.
- 4.2.5 Les frais de remplacement payés ne sont en aucun cas remboursés.
- 4.2.6 Le nouveau SwissPass est une nouvelle carte sur laquelle les prestations de TP existantes sont référencées. Les prestations qui ne font pas partie de l'assortiment de TP doivent être transférées sur la nouvelle carte par les prestataires de services concernés (partenaires du SwissPass). Le titulaire s'annonce à cet effet auprès du prestataire concerné.
- 4.2.7 Il est possible de changer la photo au moment de l'émission du nouveau SwissPass.
- 4.2.8 Le nouveau SwissPass est envoyé au voyageur directement par le fabricant de cartes par courrier A (pas par courrier recommandé) à l'adresse indiquée.

- 4.2.9 Si une identification formelle n'est pas possible (p. ex. pas de connexion Internet, pas de photo, photo de mauvaise qualité ou trop ancienne, dérangement de l'appareil de vente, heure du départ imminente, etc.), le SwissPass transitoire reste auprès du point de vente et est agrafé au justificatif de remplacement (IATA). Au lieu du SwissPass transitoire, le voyageur reçoit une quittance des frais de remplacement payés.
- 4.2.10 Jusqu'à la réception de la carte de remplacement, le voyageur doit acheter des titres de transport au prix entier. Ceux-ci peuvent être remboursés selon Tarif 600.9.

### **4.3 Contrôle**

- 4.3.1 Pour permettre un contrôle dans les règles, le SwissPass doit toujours être présenté dans son état original au personnel de contrôle (à savoir sans étui, pas dans le porte-monnaie). Le SwissPass doit être remis au personnel de contrôle à sa demande.
- 4.3.2 Lors de la facturation due à des clarifications ultérieures des titres de transports personnels non présentés lors du contrôle ou ne pouvant pas être contrôlés, des frais de traitement selon chiffre 4.10 sont prélevés.

### **4.4 SwissPass transitoire**

- 4.4.1 Lorsque la durée de validité de l'abonnement débute dans les 14 jours qui suivent la date d'achat, un SwissPass transitoire valable jusqu'à la livraison de l'abonnement est délivré. Aucune prestation n'est imprimée sur le SwissPass transitoire. La prestation est référencée via le code-barres. En cas de perte, le SwissPass transitoire peut être réimprimé.
- 4.4.2 Lors d'une commande sur les canaux en ligne, le SwissPass transitoire peut être émis comme E-Ticket (print@home ou Screen-Ticket).
- 4.4.3 Le premier jour de validité n'est pas imprimé, mais uniquement la durée maximale du SwissPass transitoire. Dès la première utilisation du SwissPass original, le SwissPass transitoire perd sa validité.
- 4.4.4 La durée de validité du SwissPass transitoire est de 14 jours au maximum.
- 4.4.5 Le SwissPass transitoire est émis sans carte de base.
- 4.4.6 Le SwissPass transitoire est valable exclusivement sur présentation d'une pièce d'identité officielle.
- 4.4.7 L'émission du SwissPass transitoire est comprise dans le prix d'achat de la prestation.
- 4.4.8 Aucune offre partenaire ne peut être référencée sur le SwissPass transitoire.
- 4.4.9 Aucun SwissPass transitoire n'est émis pour le SwissPass ne comportant pas de prestation de TP ou comportant des services partenaires.

### **4.5 Photo**

- 4.5.1 Lors du premier achat d'un SwissPass, le client doit impérativement remettre une photo passeport récente de bonne qualité (couleur ou noir/blanc, voir standards de photos).
- 4.5.2 Les photos de mauvaise qualité ou trop anciennes sont refusées.
- 4.5.3 La photo est numérisée et enregistrée électroniquement. La date du scan figure dans la base de données centrale.
- 4.5.4 L'original de la photo passeport est détruit après enregistrement. Le client ne peut pas prétendre à la restitution de sa photo.

- 4.5.5 Pour permettre l'envoi de la photo par le point de vente, une quittance photo est émise si nécessaire.
- 4.5.6 La quittance photo doit être immédiatement envoyée par le point de vente en courrier A à l'adresse suivante:
- SBB Fotoscanning  
Postfach  
8501 Frauenfeld
- 4.5.7 À chaque renouvellement de la photo existante, le voyageur doit impérativement remettre une nouvelle photo passeport actuelle qui correspond au standard photo. La demande de renouvellement de la photo est adressée au voyageur, pas au partenaire contractuel (s'il ne s'agit pas de la même personne).
- 4.5.8 Les photos prises jusqu'à l'âge de 24,99 ans doivent être renouvelées au plus tard après cinq ans.
- 4.5.9 Les photos prises après le 25<sup>e</sup> anniversaire doivent être renouvelées au plus tard après dix ans.

## 4.6 Dépôt

- 4.6.1 Les prestations ci-après référencées sur le SwissPass peuvent être déposées (tous les groupes de clients à chaque fois):
- AG avec facture annuelle
  - AG avec facture mensuelle
  - abonnements communautaires annuels
  - abonnements communautaires mensuels
  - abonnements modulables annuels
  - abonnements modulables mensuels
  - abonnements de parcours annuels
  - abonnements de parcours mensuels
- 4.6.2 Le dépôt n'est pas possible pour les clients commerciaux B2B. Les prestations qui ne sont pas référencées sur le SwissPass ne peuvent pas être déposées dans le SDN, et peuvent l'être dans les communautés tarifaires conformément aux tarifs de ces dernières.
- 4.6.3 Les cartes SwissPass peuvent être déposées auprès du service de recouvrement des CFF, case postale, 8048 Zurich, tél. +41 (0) 848 00 11 33, [www.sbb.ch/rogf](http://www.sbb.ch/rogf), contre une taxe annuelle selon le ch. 4.10. La taxe ne sera pas remboursée.
- 4.6.4 Le dépôt n'est pas possible selon la volonté du client. Il n'est possible que sur demande d'un curateur, d'un tuteur ou d'un service (p. ex. services sociaux, service AI), mais sans droit général au dépôt. Chaque demande est examinée individuellement par le service de recouvrement des CFF, qui décide d'accorder le droit au dépôt.
- 4.6.5 La carte SwissPass est conservée par le service de recouvrement durant le dépôt.
- 4.6.6 Le voyageur obtient du service de recouvrement des CFF une confirmation standard du dépôt. Le voyageur doit présenter celle-ci lors d'un contrôle ou indiquer au personnel de contrôle que sa carte a été déposée. Les détenteurs d'une carte déposée doivent si possible présenter une pièce de légitimation officielle valable avec photo.

- 4.6.7 Un dépôt est toujours valable un an (date mobile), indépendamment des prestations d'abonnement valables, et ne se renouvelle pas automatiquement. Lors du dépôt du SwissPass, aucun service partenaire ne peut être utilisé. Si d'autres prestations de transports publics sont référencées sur le SwissPass déposé (en combinaison avec une prestation déposée), elles sont également considérées comme déposées.

## **4.7 Désactivation**

- 4.7.1 La production d'une nouvelle carte SwissPass a pour conséquence que l'«ancienne» carte est désactivée et n'est donc plus valable.
- 4.7.2 Si une nouvelle carte ne peut pas être produite parce que la photo du client manque, l'«ancienne» carte est quand même désactivée. Le client reçoit au préalable un rappel quant au besoin d'une nouvelle photo et est informé que, sans nouvelle photo, l'«ancienne» carte ne sera plus valable (car désactivée).
- 4.7.3 Un SwissPass désactivé ne peut plus être employé comme support ni pour des prestations de TP, ni pour des services supplémentaires (prestations hors assortiment de transports publics).
- 4.7.4 Les dispositions du chiffre 12.5 s'appliquent aux voyageurs présentant un SwissPass désactivé.
- 4.7.5 D'autres motifs, tels l'abus, la falsification, le vol ou la restitution, peuvent entraîner une désactivation. Les cartes nouvellement produites jugées «non délivrables» par la Poste sont également désactivées.
- 4.7.6 Un SwissPass désactivé ne peut pas être réactivé.

## **4.8 SwissPass Mobile**

- 4.8.1 SwissPass Mobile permet d'afficher la carte SwissPass sur un appareil mobile afin de la présenter lors du contrôle des prestations référencées.
- 4.8.2 Les CFF se réservent le droit de modifier à tout moment les conditions d'utilisation de SwissPass Mobile.
- 4.8.3 L'utilisation de SwissPass Mobile présuppose une carte SwissPass valide et un compte SwissPass associé à la carte SwissPass avec login correspondant.
- 4.8.4 L'activation et l'utilisation de la fonction s'effectuent en entrant le login SwissPass dans une application compatible (vue d'ensemble des applications en question sur [www.swisspass.ch/swisspassmobile](http://www.swisspass.ch/swisspassmobile)).
- 4.8.5 SwissPass Mobile peut être activé simultanément dans trois applications différentes. Si ce nombre est dépassé, l'application activée en premier est automatiquement désactivée.
- 4.8.6 SwissPass Mobile permet d'afficher l'ensemble des prestations de transport des transports publics référencées sur la carte SwissPass.
- 4.8.7 Les services de partenaires du domaine «SwissPass Plus» (voir [swisspass.ch/plus](http://swisspass.ch/plus)) et les prestations relevant d'entreprises de transport étrangères (exception: trafic régional transfrontalier) ne sont pas tous pris en charge par SwissPass Mobile.
- 4.8.8 SwissPass Mobile, y compris l'affichage de prestations TP correspondant, est personnel, non transmissible et dès lors valable uniquement pour la personne qui en est titulaire. La fonction ne doit pas être activée auprès de tiers ou transmise à des tiers.

- 4.8.9 À chaque contrôle, l'utilisateur de SwissPass Mobile est tenu d'avoir sur lui une pièce d'identité valable (p. ex. passeport, carte d'identité, permis de conduire) ou une carte SwissPass libellée à son nom.
- 4.8.10 Pendant le contrôle des billets, le personnel peut – à tout moment et sans indication de motif – demander à l'utilisateur de présenter une pièce d'identité officielle ou la carte SwissPass à des fins de vérification.
- 4.8.11 Pour assurer l'affichage correct de SwissPass Mobile, il est nécessaire que l'appareil soit régulièrement connecté à Internet (au moins une fois tous les dix jours) pendant l'utilisation dans une application activée. De plus, afin de permettre une synchronisation correcte, l'heure de l'appareil mobile doit correspondre à l'heure effective.
- 4.8.12 L'utilisateur est responsable que l'affichage de SwissPass Mobile fonctionne correctement. Si SwissPass Mobile ne peut pas être contrôlé (p. ex. batterie plate, écran endommagé, pas de connexion à Internet depuis longtemps, etc.) et qu'aucune carte SwissPass ne peut être présentée, la procédure SwissPass oublié du chiffre 12.5.3 s'applique et des taxes de traitement selon le chiffre 12.7.6 sont dues.
- 4.8.13 Les ET se réservent le droit de désactiver temporairement l'utilisation de SwissPass Mobile, voire de bloquer entièrement la fonction, pour des utilisateurs spécifiques en présence d'abus, de présomption d'abus ou de constat d'irrégularités. En cas d'abus et de fraude, les dispositions du chapitre 12.6 s'appliquent.
- 4.8.14 Une désactivation ou un blocage de l'utilisation de la fonction SwissPass Mobile peut s'effectuer sans indication de motif et sera notifié par voie électronique. Les ET ne sont pas obligées de fournir des renseignements à l'utilisateur.
- 4.8.15 L'utilisateur peut à tout moment mettre fin à l'utilisation de SwissPass Mobile. Pour cela, il convient de supprimer toutes les applications activées, soit par le biais de l'application de l'ET, soit sur le site Internet [swisspass.ch](http://swisspass.ch). À partir de la désactivation, l'enregistrement de données d'utilisation cesse tant au niveau de la fonction SwissPass Mobile que de la carte SwissPass; les données déjà collectées restent quant à elles mémorisées jusqu'à la date définie.

## **4.9 Technologie RFID**

- 4.9.1 La carte SwissPass est pourvue de deux modules de puces RFID qui transmettent les données qui y sont enregistrées à un lecteur correspondant sur impulsion de celui-ci. La transmission des données se fait sans contact par radiofréquence.
- 4.9.2 Les deux modules de puces soutiennent deux champs d'application distincts. La puce A est destinée à contrôler la validité des prestations de transports publics. La puce B a été adaptée à la technologie utilisée sur les forfaits des stations de ski. La transmission des données fonctionne uniquement à très courte distance (2 à 30 cm; puce A: 3 cm, puce B: 30 cm). Seuls peuvent être lus le certificat des TP, la clé publique qu'il contient et le MedienID.
- 4.9.3 Aucune donnée clients n'est jamais enregistrée sur la puce de la carte SwissPass. La puce contient uniquement un numéro d'identification technique (MedienID). Lors du contrôle, l'appareil de contrôle lit le MedienID et le référence aux abonnements. Connaître seulement le MedienID ne sert dans tous les cas à rien et ne permet pas de le rattacher à une personne sans l'appareil de contrôle spécialement configuré pour ce faire.

## 4.10 Prix

### 4.10.1 SwissPass

SwissPass sans prestation de transports publics	gratuit
SwissPass oublié (selon chiffre 12.7.6.1)	CHF 5.00
Remplacement du SwissPass demandé hors ligne (point de vente public, CC de Brigue, personnel d'accompagnement)	CHF 30.00
Remplacement du SwissPass demandé en ligne (du fait de nouvelles données d'identité, sur swisspass.ch, après vérification de l'identité)	gratuit
Taxe de traitement en cas de contrôle sans remise du SwissPass	CHF 30.00
Dépôt du SwissPass (coûts par année)	CHF 100.00

## **5 Surclassement**

- 5.1 En cas d'utilisation de la 1<sup>re</sup> classe avec un titre de transport de 2<sup>e</sup> classe, la différence entre les prix des deux classes doit être payée (surclassement). Les enfants de 6 à 15,99 ans et les autres personnes ayant droit au prix réduit (p. ex. titulaires d'AG et d'abonnements demi-tarif) paient le surclassement à prix réduit.
- 5.2 Si le titulaire d'un AG souhaite un surclassement pour un parcours situé dans une communauté, les dispositions tarifaires de la communauté concernée s'appliquent.

## 6 Bagages à main

### 6.1 Définition

6.1.1 Chaque voyageur a droit au transport gratuit de ses bagages à main.

6.1.2 Chaque voyageur dispose, pour ses bagages à main, de l'espace situé au-dessus ou en dessous de la place qu'il occupe. Les bagages à main peuvent être déposés dans les niches des plateformes si la place est suffisante et que la sécurité est garantie (voies d'évacuation libres en tout temps). Les bagages à main déposés sur les plateformes ne doivent pas entraver le passage. Les bagages à main doivent être surveillés par les voyageurs eux-mêmes. Les ET sont uniquement responsables si la faute leur incombe.

6.1.3 Sont considérés comme des bagages à main pouvant être emportés à bord des véhicules les objets faciles à porter servant aux besoins personnels. Les dimensions maximales sont 1,20 x 0,80 x 1,00 m. Sont également admis comme bagages à main (indépendamment des dimensions maximales):

- les skis et snowboards
- les luges et skibobs
- les gros instruments de musique, tels les contrebasses et les violoncelles
- les poussettes pliées. Les poussettes non pliées peuvent être stockées dans les plateformes des voitures voyageurs pour autant qu'il y ait de place.
- les remorques pour vélos si le passager ne voyage pas avec son vélo
- les petites remorques ou autres engins s'ils peuvent être entreposés selon chiffre 6.1.2.
- les trottinettes et trottinettes électriques pliées
- les petits vélos et trottinettes utilisés par des enfants jusqu'à 5,99 ans

6.1.4 Les chariots à commissions (également avec attache pour vélo) sont transportés gratuitement.

6.1.5 Les fauteuils roulants manuels ou électriques, y c. scooters électriques (lorsqu'ils sont utilisés comme moyens d'aide orthopédiques) sont transportés gratuitement lorsque l'utilisateur voyage avec ceux-ci et que la sécurité est garantie. Les dimensions et poids maximaux admis sont les suivants:

- largeur: 70 cm
- longueur: 120 cm
- hauteur: 137 cm
- poids total: 320 kg (soit la charge utile des Mobilifts)

6.1.6 Si des voyageurs veulent utiliser des places assises pour leurs bagages à main, ils doivent acheter autant de billets de parcours (SDN) ou de billets unitaires (communauté) de 2<sup>e</sup> classe au prix réduit ½ qu'ils utilisent de places assises pour ceux-ci.

6.1.7 Pour les vélos non emballés et les objets qui ne sont pas considérés comme bagages à main au sens du chiffre 6.1.3, les dispositions et prix selon chiffre 7.5 (vélos chargés par les voyageurs) et du T602 (Bagages gare-gare) s'appliquent.

### 6.2 Bagages à main exclus du transport

6.2.1 Ne peuvent être emportés comme bagages à main:



- les substances et objets toxiques, radioactifs ou irritants
- les substances et objets inflammables, explosibles, explosifs utilisés pour un usage non courant
- les substances infectieuses ou nauséabondes
- les armes à feu chargées
- les objets ne correspondant pas aux dispositions tarifaires relatives au poids, au volume ou à l'emballage
- les animaux vivants, sous réserve du chiffre 8

6.2.2 En cas de soupçon de transport d'objets exclus du transport, l'entreprise est autorisée à contrôler le contenu des bagages à main en présence du voyageur.

## 7 Chargement de vélos ou de véhicules analogues par les voyageurs

### 7.1 Généralités

- 7.1.1 Les ET qui proposent le chargement des vélos par les voyageurs sont indiquées dans le champ d'application.
- 7.1.2 Chaque voyageur peut charger un seul vélo, si possible sur une plateforme du véhicule marquée d'un pictogramme de vélo.
- 7.1.3 Le chargement de vélos ou de véhicules analogues par les voyageurs est possible pour autant que la place soit suffisante dans le véhicule et que les autres passagers ne soient pas gênés ou si le client a réservé une place pour son vélo. Les voies d'évacuation, les entrées et les sorties doivent toujours être laissées libres. Les vélos très sales peuvent être exclus du transport s'ils présentent le risque de souiller les passagers et le véhicule.
- 7.1.4 Le poids et la taille des vélos et des véhicules analogues doivent permettre aux voyageurs de les charger et de les décharger eux-mêmes sans problème. Les vélos ou les véhicules analogues doivent être chargés, déchargés et transbordés par les voyageurs eux-mêmes.
- 7.1.5 En cas de manque de place, en cas de doute ou dans des situations particulières d'exploitation, le personnel des trains décide s'il est possible de transporter des véhicules. Les trains dépourvus de possibilités de chargement sont indiqués dans l'horaire et sur les tableaux de départs au moyen d'un pictogramme correspondant.
- 7.1.6 Les ET peuvent définir leurs propres restrictions pour le chargement par les voyageurs.

### 7.2 Dispositions particulières des entreprises de transport

ET	Règles supplémentaires pour le chargement par les voyageurs
Chemins de fer fédéraux (CFF)	<p>Dans les trains IC affichés dans l'horaire avec le pictogramme correspondant, la réservation des places pour vélos est obligatoire du 21 mars au 31 octobre du vendredi au dimanche (ainsi que le lundi de Pâques, le jeudi de l'Ascension, le lundi de Pentecôte et le 1<sup>er</sup> août). Dans les IC des lignes IC 2, IC 21, IC 5 et IC 51, la réservation est obligatoire tous les jours de la semaine.</p> <p><b>Réservation EPR:</b> code compartiment No 32, réservation possible jusqu'au départ du train. Prix de CHF 2.00 facturé une seule fois pour un voyage (aller ou retour) avec plusieurs trains IC.</p> <p><b>Offre de places:</b> l'offre de place varie selon la composition du train et la demande attendue.</p> <p><b>Vélos d'enfants:</b> aucune réservation n'est nécessaire pour les vélos et les draisiennes des enfants jusqu'à 5,99 ans. Les vélos d'enfants de 6 à 15,99 ans sont soumis à la réservation,</p>

ET	<b>Règles supplémentaires pour le chargement par les voyageurs</b>
	<p>indépendamment du titre de transport dont ils sont en possession.</p> <p><b>Réservation manquante:</b> sans réservation pour vélo, le personnel de contrôle perçoit un supplément de 10 francs. Ce supplément n'est pas une réservation et ne constitue pas une garantie de place. Si les places pour vélos sont toutes réservées, le voyageur dépourvu de réservation doit quitter le train avec son vélo. S'il veut continuer son voyage à bord d'un IC soumis à l'obligation de réservation, il doit effectuer une réservation.</p> <p><b>Réservation en correspondance:</b> La réservation d'une correspondance directe IC est gratuite (code tarifaire 20) si les réservations sont achetées en même temps. Si le voyage comprend des places pour vélos dans les EC Suisse-Italie, une réservation doit être payée pour ces trains, mais les réservations dans les autres trains du voyage sont gratuites.</p> <p>Le transport de tandems, vélos couchés, vélos cargos, tricycles et autres vélos de plus de 2 m de long n'est pas possible dans les trains IR, IC et EC des CFF pour des raisons de place et de sécurité.</p> <p>RER zurichois: le chargement des vélos par les voyageurs est interdit entre 6h et 8h ainsi qu'entre 16h et 19h dans le RER zurichois.</p>
AMSA Autolinea Mendrisiense	Transport de bicyclettes restreint, voir <a href="http://www.amsa.ch">www.amsa.ch</a>
ARL Autolinee Regionali Luganesi	Transport limité voir <a href="http://www.arlsa.ch">www.arlsa.ch</a>
ASM Automobildienste Aare Seeland mobil	Pas de transport sur le réseau urbain de Langenthal
ASM-Itb Gléresse – Prêles	Transport interdit pendant les heures de pointe. Pour des raisons de sécurité, les vélos électriques, les vélos spéciaux et les remorques peuvent être transportés dans la cabine uniquement si la place est suffisante.
BLAG Busland AG	<p>La priorité est donnée aux fauteuils roulants et aux poussettes.</p> <p>Aux heures de pointe, le transport de vélos est limité.</p>

<b>ET</b>	<b>Règles supplémentaires pour le chargement par les voyageurs</b>
	Les vélos doivent être embarqués par les passagers eux-mêmes.
BLS lacs de Thoune et de Brienz	La priorité est donnée aux fauteuils roulants et aux poussettes. Aux heures de pointe, le transport de vélos est limité.
BVB Basler Verkehrsbetriebe	Transport autorisé sauf de 6h00 à 9h00 du lundi au vendredi
DB/SH Deutsche Bahn AG	Les chaises roulantes, poussettes, etc. ont la priorité sur les vélos.
FART/SSIF Ferrovie Autolinee Regionali Ticinesi/Società Subalpina di Imprese Ferroviare	Transport autorisé dans les trains régionaux, sauf du lundi au vendredi de 6h30 à 8h30 et de 16h à 19h
FLP Ferrovie Luganesi	Transport autorisé sauf du lundi au vendredi de 6h30 à 8h30 et de 16h à 19h
LNM Société de Navigation sur les Lacs de Neuchâtel et Morat	Transport autorisé sur l'ensemble des courses LNM, soit sur l'ensemble des 3 Lacs sur le lac de Bienne
PAG CarPostal Suisse SA	Transport limité voir <a href="http://carpostal.ch/velos">carpostal.ch/velos</a>  - La priorité est donnée aux fauteuils roulants et aux poussettes. - Aux heures de pointe, le transport de vélos est susceptible d'être réduit.  Les vélos doivent être embarqués par les passagers eux-mêmes.
SNL lac de Lugano	Transport limité uniquement sur la ligne Lugano – Porto Ceresio (ligne 437)
SNL-magg Lago Maggiore	Transport limité uniquement sur la ligne Locarno – Tenero – Magadino (ligne 351)
Stadtbus Winterthur	Transport autorisé sauf du lundi au samedi de 6h à 8h et de 16h à 19h
SVB (BERNMOBIL) Tangento/bus local Belp Airport-Bus Berne	Le transport n'est pas possible aux heures de pointe.

<b>ET</b>	<b>Règles supplémentaires pour le chargement par les voyageurs</b>
SW Schiffsbetriebe Walensee	Transport uniquement sur demande
SZU Sihltal-Zürich- Uetliberg-Bahn	S4, Zürich HB – Sihlwald: transport de vélos autorisé sauf du lundi au vendredi de 6h à 8h et de 16h à 19h.  S10, Zürich HB – Uitikon Waldegg: transport de vélos autorisé sauf du lundi au vendredi de 6h à 8h et de 16h à 19h. Le transport de vélos n'est pas permis entre Uitikon Waldegg et Uetliberg, les abus sont poursuivis.
SZU Auto (Zimmerberg)	Transport autorisé sauf du lundi au vendredi de 6h à 8h et de 16h à 19h
TMR Auto Service d'automobiles TMR	Pas de transport de vélo sur les lignes :  12.225 Salvan – Les Marécottes – Van-d'en-haut 12.241 Sembrancher – Vens.
TPL Trasporti Pubblici Luganesi	Funiculaire: transport autorisé sauf de 7h à 9h et de 16h à 19h
VBD Verkehrsbetrieb Davos	Sur tout le réseau:  Les vélos sont transportés à titre exceptionnel et uniquement si la place le permet.  Un billet doit être acheté pour le vélo.
ZSG Zürichsee- Schiffahrt	Transport de vélos autorisé sauf sur les bateaux naviguant sur la Limmat (ligne 3734)

### 7.3 Véhicules autorisés

<b>Catégorie</b>	<b>Véhicules</b>
<b>Vélos ordinaires</b>	Vélos, vélos électriques, remorques ainsi que véhicules analogues de mêmes dimensions (p. ex. trottinette/trottinette électrique (non pliée), vélo couché d'une taille inférieure à deux mètres, etc.)
<b>Vélos spéciaux</b>	Véhicules plus longs que deux mètres ou inadaptés aux dispositifs de suspension usuels: tandems, vélos couchés, tricycles, vélos cargos, trailer bikes non démontés (remorques à une roue pour enfants), etc.

### 7.4 Véhicules non autorisés

7.4.1 Les véhicules dotés d'un moteur à explosion (cyclomoteurs, motocyclettes), tandems à trois places, vélos couchés à plusieurs places, Segway Personal Transporter,

trottinettes électriques et scooters électriques (sauf en tant que bagage à main selon chiffre 6.1.3) ne sont pas admis.

7.4.2 Le chargement des vélos par les voyageurs n'est pas permis pour les groupes.

## 7.5 Offre pour le chargement des vélos par les voyageurs

7.5.1 Vue d'ensemble de l'offre :

Titres de transport	Durée de validité	Vélos ordinaires (chiffre 7.3)	Vélos spéciaux (chiffre 7.3) <sup>2)</sup>
Passeport vélo <sup>1)</sup>	1 an	CHF 240.00	CHF 240.00 <sup>3)</sup>
Carte journalière vélo	1 jour	CHF 14.00	CHF 28.00 2 cartes journalières par vélo spécial
Carte journalière vélo multi (6 champs)	1 jour par champ	CHF 84.00 (oblitérer un champ)	Oblitérer deux champs
Prix du voyage en 2 <sup>e</sup> classe réduit ½ si moins cher que la carte journalière	selon impression sur le billet	1 titre de transport à prix réduit	2 titres de transport à prix réduit
transport gratuit		- vélos pliables pliés  - vélos dont la roue avant est démontée et entièrement emballés dans un sac de transport spécifique (roue avant comprise)  Les draps-housses ou couvertures similaires ne sont pas acceptés.	

<sup>1)</sup> Le passeport vélo est référencé sur le SwissPass. Les dispositions du chiffre 4 s'appliquent sauf mention contraire ci-après.

<sup>2)</sup> Pour les tandems, vélos couchés et tricycles de titulaires d'une «carte de légitimation pour voyageurs avec un handicap» selon chiffre 10, le prix pour les vélos ordinaires est appliqué.

<sup>3)</sup> Le passeport vélo permet également de transporter un vélo spécial.

7.5.2 Validité

<b>Titre de transport</b>	<b>Validité</b>
Passeport vélo	Valable pour des transports illimités sur le réseau des ET participantes selon chiffre <u>1</u> .
Carte journalière vélo / carte journalière vélo multi	Valable pour des transports illimités sur le réseau des ET participantes le jour d'émission, le jour d'oblitération ou le jour de validité imprimé.
Billet de parcours	Valable pour le transport sur le parcours indiqué sur le billet
Titre de transport communautaires	Valable pour le transport dans le rayon de validité indiqué sur le billet

## 7.6 Chargement de vélos d'enfants

7.6.1 Les facilités de voyage pour enfants s'appliquent à l'ensemble de l'offre, y compris si le vélo d'enfant est fixé au vélo d'un adulte, à condition que l'accompagnant voyage aussi avec un vélo et paie pour celui-ci le titre de transport correspondant. Sans cela, un titre de transport doit être acheté pour le vélo de l'enfant. Les enfants jusqu'à 5,99 ans non accompagnés peuvent emporter leur vélo gratuitement.

Exemples: tandem pour enfant ou remorque (trailerbike) avec facilités de voyage pour enfants = niveau de prix du vélo ordinaire et non spécial

7.6.2 Les mêmes dispositions s'appliquent par analogie à la carte familiale STS.

<b>Âge</b>	<b>Titre de transport / facilité</b>	<b>Titre de transport pour vélo</b>
Enfant jusqu'à 5,99 ans	enfant gratuit	vélo gratuit
Enfant de 6 à 15,99 ans	avec facilités de voyage pour enfants selon T600.3	vélo gratuit
Enfant de 6 à 15,99 ans	réduit ½ / sans facilités de voyage selon T600.3	carte journalière vélo ou prix réduit ½ 2e cl. pour un parcours court
Enfant de 6 à 15,99 ans	avec AG enfant / AG Familia enfant	vélo gratuit, facilités de voyage selon T600.3 pas nécessaires

## 7.7 Remplacement, remboursement, dépôt et renouvellement automatique du passeport vélo sur le SwissPass

7.7.1 Les dispositions du chiffre 4.2 s'appliquent pour le remplacement du passeport vélo.

7.7.2 Les dispositions du T600.9 s'appliquent pour le remboursement du passeport vélo.

7.7.3 Le passeport vélo ne peut pas être déposé et n'est pas renouvelé automatiquement.

## **7.8 Vélos de location Rent a bike**

7.8.1 Les vélos Rent a bike de voyageurs individuels loués pour une courte durée jusqu'à un mois peuvent être transportés gratuitement.

- Le contrat de location fait office de titre de transport pour le vélo loué.
- Le voyageur doit être en possession d'un titre de transport valable.
- Cinq vélos en location par train au maximum.
- Cette offre n'est pas valable pour les groupes.

Cette offre n'est pas valable pour les vélos loués pour un mois ou plus. Un billet pour vélo est nécessaire dans ce cas.

## **7.9 Contrôle**

7.9.1 Les titres de transport pour le chargement de vélos par les voyageurs doivent être présentés spontanément au personnel de contrôle avec les autres titres de transport.

7.9.2 Les dispositions du chiffre 12 s'appliquent aux voyageurs sans titre de transport valable.

## **7.10 Responsabilité**

7.10.1 La responsabilité pour les vélos et remorques chargés par les voyageurs est la même que celle pour les bagages à main selon la loi fédérale sur le transport de voyageurs (LTV).



## 8 Animaux

- 8.1 Les chiens et les petits animaux apprivoisés peuvent être transportés dans les véhicules pour autant qu'ils ne mettent pas en danger et ne gênent pas les personnes ni les autres animaux. En cas de protestation de la part d'autres voyageurs, le personnel décide du transport des animaux dans un autre endroit approprié.
- 8.2 Les petits chiens, les chats, les lapins, les oiseaux et les autres petits animaux apprivoisés jusqu'à 30 cm au garrot transportés dans des cages, des paniers ou d'autres contenants appropriés et adaptés aux animaux peuvent être emmenés gratuitement comme bagages à main.
- Dans tous les autres cas et si les animaux sont sortis de leur contenant, le prix réduit ½ en 2<sup>e</sup> classe doit être payé.
- 8.3 Les animaux peuvent être placés sur des places assises uniquement s'ils se trouvent dans des contenants appropriés. Il faut payer un titre de transport 2e classe réduit ½ pour chaque place assise utilisée.
- 8.4 Les chiens doivent être tenus en laisse dans les véhicules et aux arrêts.
- 8.5 La présence d'animaux dans les voitures avec une offre de restauration (à l'exclusion des voitures de première classe avec service à la place) est interdite. Les chiens d'utilité selon chiffre 10.5 sont admis.
- 8.6 Les voyageurs sont responsables des animaux qu'ils emmènent et ils doivent les surveiller eux-mêmes.

## 9 Groupes

### 9.1 Conditions

- 9.1.1 Le présent tarif s'applique aux voyages de groupes qui se composent de dix participants au moins.
- 9.1.2 Si le groupe est réparti dans les deux classes, des billets de groupe distincts doivent être émis pour la 1<sup>re</sup> et la 2<sup>e</sup> classe.
- 9.1.3 Chaque groupe doit être conduit par un chef de course responsable (âgé d'au moins 16 ans).

### 9.2 Groupes de clients

- 9.2.1 Les participants sont catégorisés dans les groupes de clients suivants:

Groupe de clients	Prix
- Adultes	Prix entier
- AG / AG-FVP / abo. communautaire selon 9.2.2	Gratuit
- Demi-tarif	Réduit ½
- Enfant/jeune de 6 à 24,99 ans	Réduit ½
- Enfant jusqu'à 5,99 ans	Gratuit
- Chiens	Réduit ½

- 9.2.2 Les enfants jusqu'à 5,99 ans voyagent gratuitement. Les titres de transport suivants peuvent être pris en compte pour atteindre le nombre minimal de participants:

- AG selon T654 et T639 (groupe de clients AG)
- abonnements communautaires, de parcours et modulables dont le rayon de validité couvre entièrement le parcours du billet de groupe (groupe de clients AG)

Si les propres titres de transport des participants couvrent une seule partie de la course, des billets de groupe distincts doivent être émis pour chaque parcours partiel.

- 9.2.3 Les titres de transport suivants ne peuvent pas être pris en compte dans les billets de groupe:

- Facilités de voyage pour les enfants selon T600.3
- Cartes journalières pour voyageurs, enfants et chiens (abonnement Évasion compris)
- Abonnements seven25
- Voyageurs possédant une «carte de légitimation pour voyageurs avec un handicap» selon chiffre 10

## **9.3 Commande des billets de groupe et réservation de places**

### **9.3.1 Délais de commande**

- 9.3.1.1 Les commandes ou les modifications de billets de groupe doivent être effectuées au plus tard deux jours avant le départ auprès d'un point d'émission desservi. Ce dernier peut cependant aussi vendre des billets de groupe jusqu'au départ du moyen de transport. Les possibilités de réservation de places découlent des dispositions internes des entreprises de transport.
- 9.3.1.2 Le renvoi ou l'annulation de voyages et les modifications importantes du nombre de participants doivent être annoncés au point d'arrêt de départ avant 11 heures la veille du voyage. Le nombre exact de participants doit être annoncé au plus tard une demi-heure avant le départ. Les modifications du nombre de participants s'effectuent gratuitement avant le départ et selon chiffre 9.4.2 après celui-ci.

### **9.3.2 Nombre de participants plus élevé durant la course**

- 9.3.2.1 Si le nombre de personnes qui voyagent est plus élevé que celui indiqué sur le billet de groupe, des billets de parcours (SDN) ou unitaires (communauté) pour le parcours concerné doivent être achetés pour les personnes supplémentaires.
- 9.3.2.2 Si, durant la course, on constate un nombre de participants plus élevé que celui indiqué sur le billet de groupe, les dispositions du chiffre 12 s'appliquent.

## **9.4 Remboursements**

- 9.4.1 Les dispositions du T600.9, chiffre 7, sont applicables. La franchise selon T600.9, chiffre 1.3, est perçue lors de l'annulation de billets de groupe inutilisés et dans les cas cités au chiffre 9.4.2.

### **9.4.2 Remboursement pour des personnes absentes**

Une fois le voyage effectué, le service d'émission ne peut rembourser le prix payé pour les personnes manquantes qu'à condition que le nombre réel de participants ait été attesté au verso du billet, si possible une fois à l'aller et une fois au retour, par le personnel de contrôle, ou si ce nombre peut être prouvé d'une façon irréfutable par le chef de course (présentation de nouveaux titres de transport achetés, attestation du secrétariat de l'école, factures, etc.).

Dans les véhicules avec autocontrôle, on peut procéder au remboursement du prix payé pour des personnes manquantes même sans attestation du personnel ferroviaire, ceci au titre de service à la clientèle. En cas de doute, le chef du service concerné a la compétence d'accorder ou de refuser un tel remboursement. Le chef de course doit en outre attester ses indications par sa signature au verso du billet de groupe.

Si un remboursement est effectué, l'ayant droit doit en donner quittance sur le justificatif de remboursement de l'appareil de vente électronique. Il faut veiller à ce que le nombre minimum de participants soit encore atteint.

- 9.4.3 En cas de doute, le chef du service concerné a la compétence d'accorder ou de refuser un tel remboursement.

## **9.5 Surclassement**

9.5.1 Le chiffre 0 s'applique.

9.5.2 Lors de l'émission d'un billet de groupe 1<sup>re</sup> classe, les participants avec AG 2<sup>e</sup> classe peuvent y être inclus. Un surclassement à prix réduit au tarif normal doit en sus être remis aux participants avec AG 2<sup>e</sup> classe pour le parcours concerné. Lors de l'émission sur NOVA, le surclassement de l'AG 2<sup>e</sup> classe est directement calculé dans le billet de groupe et ne doit donc pas être émis séparément.

## **9.6 Bagages et chargement des vélos par les voyageurs**

9.6.1 Conditions pour groupes avec bagages: voir T602 ch. 2.8 ss.

9.6.2 Chargement des vélos par les voyageurs: voir chiffre 7.

## **10 Voyageurs avec un handicap**

### **10.1 Définition**

10.1.1 Les voyageurs avec un handicap domiciliés en Suisse qui, selon une «attestation médicale», dépendent de l'accompagnement d'une personne et/ou d'un chien guide d'aveugle peuvent revendiquer les facilités de voyage pour voyageurs avec un handicap.

### **10.2 Facilités de voyage**

10.2.1 Pour ses voyages en 1<sup>re</sup> ou en 2<sup>e</sup> classe, l'ayant droit est autorisé à prendre gratuitement avec lui une personne accompagnante, un chien guide d'aveugle ou les deux à la fois. Dans ce cas, soit le voyageur avec un handicap, soit la personne accompagnante doit être en possession d'un titre de transport payant valable. Un voyage gratuit par carte. Un seul voyageur avec un handicap par personne accompagnante peut revendiquer des facilités de voyage. Les facilités de voyage ne peuvent être revendiquées que sur présentation de la «carte de légitimation pour voyageurs avec un handicap» selon chiffre 10.4.

10.2.2 La carte de légitimation est valable dans le champ d'application de l'abonnement demi-tarif (T654).

10.2.3 Les réservations des places, les suppléments et le transport des bagages et des vélos/tandems/vélos couchés/tricycles doivent être payés par le voyageur avec un handicap ainsi que par la personne accompagnante.

10.2.4 Le chien guide d'aveugle est reconnaissable à son harnais et à sa plaquette particulière.

10.2.5 Le voyage doit être effectué en commun. La personne accompagnante est tenue d'assister le voyageur avec un handicap pendant tout le voyage, de l'aider à monter et à descendre, de même qu'à changer de véhicule lors de correspondances.

10.2.6 Les facilités ne sont accordées que si la personne accompagnante est en mesure, pendant le voyage, d'assumer ses obligations envers le voyageur avec un handicap.

### **10.3 Titres de transport**

10.3.1 Par titre de transport au sens du chiffre 10.2, il faut entendre tous les titres de transport valables.

### **10.4 Carte de légitimation**

#### **10.4.1 Généralités**

10.4.1.1 Afin d'obtenir la carte de légitimation pour voyageurs avec un handicap (aussi appelée «carte d'accompagnement»), le voyageur avec un handicap doit s'adresser au Contact Center CFF. Le formulaire «attestation médicale» (modèle en annexe) doit être rempli, aux frais du voyageur, par un médecin. Dès que le voyageur avec un handicap dispose de l'attestation médicale remplie par le médecin, il peut présenter sa demande au Contact Center CFF. S'il ne possède pas encore de SwissPass, il y joindra une photo d'identité récente sur laquelle la tête a au moins 2 cm de hauteur.

10.4.1.2 Le formulaire «Attestation médicale pour les voyageurs avec un handicap» peut être téléchargé à l'adresse Internet suivante pour être imprimé: [www.cff.ch/carte-d-accompagnement](http://www.cff.ch/carte-d-accompagnement).

10.4.1.3 Le Contact Center CFF établit les cartes de légitimation sur le SwissPass sur dépôt de l'attestation médicale intégralement remplie. Aucune autre attestation médicale ou explication n'est reconnue.

#### **10.4.2 Établissement**

10.4.2.1 Les cartes de légitimation sont émises sur le SwissPass.

10.4.2.2 Le voyageur possédant une «carte de légitimation pour voyageurs avec un handicap» est autorisé à voyager en train à l'étranger lorsque les coupons sont achetés en Suisse selon SCIC-NRT 710.

10.4.2.3 La carte de légitimation est valable indéfiniment.

#### **10.4.3 Facilités de voyage pour familles**

10.4.3.1 Les facilités de voyage selon tarif 600.3 peuvent être accordées conjointement avec la carte de légitimation. Toutefois, un titre de transport payé au moins est nécessaire en sus de la carte Junior/Enfant accompagné.

#### **10.4.4 Remboursements**

10.4.4.1 Aucun remboursement n'est accordé sur les titres de transport achetés lorsque la carte de légitimation n'a pas pu être présentée.

### **10.5 Facilités de voyage pour les chiens d'utilité**

#### **10.5.1 Généralités**

10.5.1.1 Sont désignés comme chiens d'utilité les chiens qui accomplissent un travail au service de l'homme ou qui sont en formation à cette fin. À cette catégorie appartiennent en particulier les chiens d'aveugle, les chiens d'avalanche, les chiens d'assistance et de thérapie, les chiens de sauvetage et les chiens de catastrophe.

10.5.1.2 Les chiens d'utilité sont transportés gratuitement en 1<sup>re</sup> et en 2<sup>e</sup> classe. Aucun supplément ne doit être payé dans les voitures et trains soumis à un supplément.

10.5.1.3 Les facilités sont accordées sur la base de cartes de légitimation spéciales (modèle voir chiffre [10.7.3](#)).

10.5.1.4 Sont considérés comme chiens d'utilité avec carte de légitimation:

- les chiens d'aveugles en dressage et les chiens d'élevage d'une école suisse pour les chiens guides d'aveugles
- les chiens d'avalanche
- les chiens d'assistance et de thérapie
- les chiens de sauvetage et de catastrophe

10.5.1.5 Les personnes qui accompagnent des chiens d'utilité doivent posséder un titre de transport valable. Celui-ci doit être présenté en même temps que la carte de légitimation lors du contrôle.

#### **10.5.2 Émission des cartes de légitimation**

10.5.2.1 Des cartes de légitimation pour chiens d'utilité peuvent être délivrées par des organisations ayant leur siège en Suisse ou au Liechtenstein. Les organisations qui

délivrent les cartes de légitimation pour les chiens d'utilité et ces derniers doivent remplir les conditions suivantes:

- Les chiens d'utilité doivent être au service de la communauté. Leur «prestation» doit (en cas d'événement) pouvoir être sollicitée par tout le monde ou pouvoir profiter à chacun. La seule exception est constituée par les chiens d'aveugle et les chiens d'assistance qui fournissent une «prestation» uniquement pour leur propriétaire, pour des personnes désignées nommément ou pour un cercle d'utilisateurs restreint.
- Le demandeur (ou le propriétaire du chien) doit être affilié à une personne morale (entreprise, association, société, société anonyme, Sàrl, coopérative, etc.). Les demandes de personnes isolées ne sont pas traitées.
- La personne morale doit être reconnue comme organisation d'intérêt général et doit être exemptée du paiement des impôts par les autorités fiscales cantonales (une copie de la lettre de l'autorité fiscale doit être présentée à l'Alliance SwissPass).
- L'organisation doit s'occuper d'au moins vingt-cinq chiens d'utilité. Les organisations qui possèdent moins de vingt-cinq chiens d'utilité ont la possibilité de s'associer pour atteindre le nombre minimal de vingt-cinq chiens d'utilité. Dans ces conditions, une seule organisation est responsable du respect des dispositions vis-à-vis de l'Alliance SwissPass.
- Les coûts d'impression et de distribution des cartes de légitimation pour les chiens d'utilité sont assumés par l'organisation émettrice.
- La présentation des cartes de légitimation pour les chiens d'utilité est définie et approuvée par l'Alliance SwissPass.
- L'organisation émettrice communique à l'Alliance SwissPass une fois par année le nombre de cartes de légitimation en circulation.

10.5.2.2 L'organisation doit envoyer sa demande d'établissement de cartes de légitimation pour chiens d'utilité à l'adresse suivante:

Alliance SwissPass  
Länggassstrasse 7  
3012 Berne

Si les demandeurs ne remplissent pas les conditions ci-dessus, les facilités de voyage pour les chiens d'utilité ne sont accordées en aucun cas.

10.5.2.3 Les cartes de légitimation pour les chiens d'utilité sont délivrées par les organisations suivantes:

Chiens guides d'aveugles:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Blindenhundeschule Allschwil</li> <li>• Stiftung Ostschweizerische Blindenführhundeschule</li> <li>• Verein für Blindenhunde und Mobilitätshilfen</li> </ul>
Chiens d'avalanche:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secours Alpin Suisse</li> <li>• Organisation cantonale valaisanne des secours (OCVS)</li> </ul>
Chiens d'assistance et de thérapie:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Association suisse d'éducation de chiens d'assistance</li> <li>• pour personnes handicapées au plan moteur ou épileptiques (LE COPAIN)</li> <li>• Société suisse de chiens de thérapie (VTHS)</li> <li>• Schweizerischer Schäferhunde-Club - Therapiehund-Team (SC-THT)</li> <li>• Therapie Hund Mensch</li> <li>• Therapiehund Bodensee</li> <li>• Farah Dogs</li> <li>• Fondation Barry</li> <li>• SwissHelpDogs</li> <li>• Prevent a Bite Bern</li> <li>• Compaterra</li> <li>• Simpera</li> </ul>
Chiens de sauvetage et de catastrophe:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Société suisse des chiens de catastrophe REDOG</li> </ul>

### 10.5.3 Ayants droit

10.5.3.1 Propriétaires de chiens d'utilité formés par des organisations suisses ou qui interviennent pour le compte de telles organisations. La carte de légitimation est personnelle et non transmissible.

### 10.5.4 Durée de validité

10.5.4.1 La carte de légitimation est valable pendant la durée de la formation du chien d'utilité ou celle de l'intervention.

### 10.5.5 Irrégularités

10.5.5.1 Les cartes de légitimation modifiées ne sont pas valables. Il est toutefois possible de procéder à un changement d'adresse.

10.5.5.2 La responsabilité de l'établissement et de la délivrance à tort de cartes de légitimation incombe à leur titulaire ainsi qu'au service d'émission compétent qui les a établies.

10.5.5.3 En cas d'utilisation abusive de la carte de légitimation pour chiens d'utilité, le chiffre 12 s'applique.



## **10.6 Commande téléphonique de billets pour voyageurs avec un handicap**

### **10.6.1 Généralités**

10.6.1.1 Pour la commande téléphonique de billets pour voyageurs avec un handicap, les prescriptions des Tarifs 600, 601, 600.3, 600.9, 654 et des tarifs des communautés sont applicables par analogie pour autant qu'aucune autre disposition ne soit indiquée ci-après.

Les détenteurs d'une carte de légitimation pour voyageurs avec un handicap selon chapitre 10.4 peuvent passer une commande téléphonique pour des billets au numéro 0800 181 181.

### **10.6.2 Émission et contrôle**

10.6.2.1 La commande téléphonique de billets pour voyageurs avec un handicap peut être passée au plus tôt 24 heures avant le début du voyage.

10.6.2.2 Lors du contrôle des billets, le client ayant passé une commande téléphonique de billets pour voyageurs avec un handicap doit présenter spontanément sa carte de légitimation pour voyageurs avec un handicap selon chiffre 10.4. En outre, il indique au personnel de contrôle le numéro de carte de base de son abonnement personnel ou le numéro qui lui a été attribué lors de son inscription préalable. Le voyageur avec un handicap peut également donner son nom et son prénom au personnel de contrôle.

### **10.6.3 Durée de validité**

10.6.3.1 Lors de la commande par le voyageur avec un handicap, le titre de transport est valable dès sa commande.

### **10.6.4 Envoi**

10.6.4.1 Le premier jour de validité imprimé, à titre de quittance, le Contact Center de Brigue envoie les billets aux clients par courrier postal. Au recto, les titres de transport ainsi envoyés portent la mention «Erstattung abgelehnt» (pas de remboursement) et signalés par un trait en diagonale. Au verso, ils portent la mention «Benutzt» (utilisé). Ces billets ne sont pas valables pour le transport.

### **10.6.5 Prestations de service**

10.6.5.1 Les prestations pour les titres de transport achetés par commande téléphonique pour voyageurs avec un handicap sont assurées exclusivement par le Contact Center de Brigue.

## **10.7 Modèles**

10.7.1 Carte de légitimation pour voyageurs avec un handicap (format A6)

<p>1. La/tu titulaire de la présente carte de légitimation est autorisé/e à voyager accompagné/e d'une personne/persona, d'un chien-guêr/d'arraglie ou des deux à la fois dans la même classe de voyage, pour les trajets qu'elle effectue sur les parcours des entreprises suisses de transport participant au service direct des voyageurs. Le voyageur/la voyageuse avec un handicap, ou la personne accompagnante, doit être en possession d'un titre de transport valide.</p> <p>2. La carte de légitimation doit être présentée, ouverte, lors de chaque contrôle.</p> <p>3. La personne accompagnante doit être en mesure et est tenue de prêter assistance à la personne présentant un handicap durant tout le voyage.</p> <p>4. L'office d'émission de la carte de légitimation peut requérir un nouveau certificat médical lors du renouvellement de cette dernière.</p> <p>5. En cas d'utilisation abusive, la carte de légitimation est retirée et le voyageur/la voyageuse avec un handicap ou la personne accompagnante est considéré/e comme voyageur/voyageuse sans titre de transport valide.</p> <p>6. Les prescriptions du tarif 600.4 sont valables.</p> <p>1. Il/ta titolare di questa carta di legittimazione è autorizzato/a ad avere con sé nella medesima classe di carrozza, per i viaggi che compie sui percorsi delle imprese svizzere di trasporto partecipanti al servizio diretto dei viaggiatori, una persona accompagnante, un cane-guida per ciechi o entrambi. Il viaggiatore/la viaggiatrice disabile o la persona accompagnante dev'essere in possesso di un titolo di trasporto valido.</p> <p>2. La carta di legittimazione va mostrata a ogni controllo, aperta.</p> <p>3. La persona che accompagna dev'essere in grado ed è obbligata di aiutare il viaggiatore/la viaggiatrice disabile durante tutto il viaggio.</p> <p>4. Per il rinnovo della carta di legittimazione, l'ufficio d'emissione può chiedere un nuovo certificato medico.</p> <p>5. In caso d'ulizzazione abusiva, la carta di legittimazione viene ritirata e il viaggiatore/la viaggiatrice disabile o la persona accompagnante è considerato/a viaggiatore/viaggiatrice senza un titolo di trasporto valido.</p> <p>6. Valgono le disposizioni della tariffa 600.4.</p>	<p style="text-align: right;"><b>SBB CFF FFS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Ausweiskarte für Reisende mit einer Behinderung</b>  <b>Carte de légitimation pour voyageurs avec un handicap</b>  <b>Carta di legittimazione per viaggiatori disabili</b></p> <p style="text-align: center;"><b>2017 – 2020</b>  <b>N° 70'012</b></p> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; margin: 0 auto;"></div> <p style="text-align: center;"> </p>
<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; margin-bottom: 10px;"></div> <p><b>Passfoto</b> Photographie Fotografia</p> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; margin-bottom: 10px;"></div> <p><b>Unterschrift</b> Signature Firma</p> <p><b>Stempel und Unterschrift der Ausgabestelle</b> Titrè et signature de l'office d'émission Bollo e firma dell'ufficio d'emissione</p>	<p><b>Netze</b> Nom Cognome</p> <hr/> <p><b>Vorname</b> Prénoms Nome</p> <hr/> <p><b>Geburtsdatum</b> Date de naissance Data di nascita</p> <hr/> <p><b>Adresse</b> Adresse Indirizzo</p> <hr/> <p>1. Der Inhaber bzw. die Inhaberin dieser Ausweiskarte ist berechtigt, bei Fahrten auf Strecken der am direkten Personennahverkehr beteiligten schweizerischen Transportunternehmen eine Begleitperson, einen Stützerhelfer oder beides in der gleichen Wagenklasse mitzunehmen. Der bzw. die Reisende mit einer Behinderung oder die Begleitperson muss einen gültigen Fahrausweis besitzen.</p> <p>2. Die Ausweiskarte ist bei jeder Kontrolle offen vorzuweisen.</p> <p>3. Die Begleitperson muss in der Lage sein und ist verpflichtet, dem bzw. der Reisenden mit einer Behinderung während der ganzen Reise behilflich zu sein.</p> <p>4. Für die Erneuerung der Ausweiskarte kann die Ausgabestelle ein neues Arztzeugnis verlangen.</p> <p>5. Bei Missbrauch wird die Ausweiskarte eingezogen und der bzw. die Reisende mit einer Behinderung oder die Begleitperson als Reisende/Reisende ohne gültigen Fahrausweis behandelt.</p> <p>6. Es gelten die Bestimmungen des Tarifs 600.4.</p>

## 10.7.2 Attestation médicale (format A4)

# Certificat médical pour les voyageurs avec un handicap autorisant ces derniers à bénéficier d'une carte d'accompagnement.



La carte d'accompagnement, référencée sur le SwissPass, est désormais valable de manière illimitée.

### 1. Données personnelles de la personne avec un handicap.

Veillez remplir les données personnelles en lettres capitales bien lisibles.

Madame  Monsieur  Dr  Prof.

Prénom\* \_\_\_\_\_  
 Nom\* \_\_\_\_\_  
 Rue/rn\* \_\_\_\_\_  
 Complément \_\_\_\_\_ Case postale \_\_\_\_\_  
 NPA\* \_\_\_\_\_ Localité\* \_\_\_\_\_  
 Canton\* \_\_\_\_\_  
 Pays\* \_\_\_\_\_  
 E-mail \_\_\_\_\_  
 Téléphone fixe \_\_\_\_\_  
 Portable\* \_\_\_\_\_  
 Né(e) le\* \_\_\_\_\_

Correspondance\*  allemand  français  italien  anglais  
 Type de correspondance  Téléphone  E-mail  Lettre  
 Je possède déjà un SwissPass  Je ne possède pas encore de SwissPass  
 Veuillez joindre une copie de votre pièce d'identité ainsi qu'une nouvelle photo au point 2 de ce formulaire.

Numéro de client \_\_\_\_\_

Les champs obligatoires sont indiqués par un \*.



Vous trouverez votre numéro de client à l'emplacement indiqué sur la carte.

En fonction du type de correspondance souhaité, veuillez remplir plus haut les champs correspondants.

### Type de restriction

Handicapé moteur/en fauteuil roulant  Malvoyant/aveugle  
 Malentendant/sourd  Handicapé mental  
 Autre: \_\_\_\_\_

Cette indication est facultative. Elle est enregistrée sur votre SwissPass et est visible uniquement par le personnel de contrôle.

### 2. Photo d'identité de la voyageuse/du voyageur (si la personne ne dispose pas encore de SwissPass).

Pour votre SwissPass, nous avons besoin d'une photo d'identité originale récente en haute résolution. Votre photo sera sauvegardée électroniquement au maximum dix ans (jusqu'à l'âge de 25 ans pendant cinq ans).

#### 1. Critères requis

- Cliché de face
- Si possible, garder les yeux ouverts et les laisser bien visibles
- Arrière-plan monochrome
- Éclairage homogène (pas d'ombre)
- Photo nette et contrastée
- Format env. 35 x 45 mm
- Pas de photos papier scannées ou imprimées par vous-même

#### 2. Inscription

- Inscrire le prénom et nom en caractères d'imprimerie au dos de la photo

Prénom \_\_\_\_\_  
 Nom \_\_\_\_\_  
 Né(e) le \_\_\_\_\_

### 3. Collez la photo ici

Ni trombone, ni agrafe.

Merci de remplir et signer le verso. →



### 3. Signature de la voyageuse/du voyageur.

Signature de la personne avec un handicap (ou de son représentant légal): en signant, vous attestez que la personne ci-dessus **dispose d'un domicile fixe en Suisse** – la nationalité et l'âge ne jouent aucun rôle.

Signature

### 4. Certificat médical garantissant une compensation aux voyageurs avec un handicap.

- La personne avec un handicap ou son représentant légal **est aussi bien l'auteur de la demande que la destinataire de ce certificat**. La décision d'utiliser ou non le formulaire dûment rempli lui revient donc entièrement.
- **Le terme de «handicap»** désigne une altération substantielle et a priori durable de la santé, ne laissant pas présager, du point de vue médical, une amélioration notable dans un avenir prévisible.

La personne mentionnée ci-dessus, fortement limitée dans ses déplacements, **a besoin d'une personne accompagnante ou d'un chien guide.**

Oui  Non

Le médecin doit répondre à la question par «Oui» ou par «Non».

Localité

Date

Cachet et signature  
du médecin

### 5. Durée de validité et remarques.




- ✓ Ce certificat médical **est valable 6 mois** à partir de sa date d'émission.
- ✓ L'auteur de la demande note que le formulaire de demande sera détruit après délivrance de la carte d'accompagnement.
- ✓ Pour les voyageurs qui ne possèdent pas encore de SwissPass: avez-vous joint une copie de votre pièce d'identité?
- ✓ Le formulaire auquel un médecin a répondu par «Oui» au point 4 doit être envoyé **avec une photo d'identité de la personne déposant la demande (si le voyageur ne dispose pas déjà d'un SwissPass)** à:

CFF SA  
Contact Center CFF  
Carte d'accompagnement  
Case postale 176  
3900 Brigue

ou via le formulaire disponible sur [cff.ch/accompagnement](http://cff.ch/accompagnement).

WAG1-0295

10.7.3 Carte de légitimation pour chiens d'utilité (format A6)

<p>Der in diesem Ausweis genannte Hund gilt als Nutzhund. Er wird gemäss Tarif 600.4, Ziff. 80ff in der 2. oder 1. Klasse unentgeltlich befördert (gilt auch für zuschlagspflichtige Züge oder Wagen).</p> <p>Le chien mentionné sur cette carte de légitimation est un chien d'utilité. Il est transporté gratuitement selon le tarif 600.4, chiffres 80ss en 2<sup>ème</sup> ou en 1<sup>ère</sup> classe. Il en va de même pour les trains ou les voitures soumis à une surtaxe.</p> <p>Il cane indicato su questa carta è un cane d'utilità. Secondo le cifre 80ss della tariffa 600.4 esso è trasportato gratuitamente in 2a o in 1a classe. Ciò vale anche per i treni o le carrozze per i quali è dovuto un supplemento.</p> <p>TW64.212_VPH5</p>		<p> <b>SBB CFF FFS</b></p> <p><b>Ausweiskarte für Nutzhunde</b>  <b>Carte de légitimation pour chiens d'utilité</b>  <b>Carta di legittimazione per cani d'utilità</b></p> <p></p>	
<p><b>Halter/Halterin des Nutzhundes</b>  <b>Détenteur/détentrice du chien d'utilité</b>  <b>Detentore/detentrica del cane d'utilità</b></p> <p>Name, Vorname          Nom, prénom          Cognome, nome <b>Max Muster</b></p> <p>Straße und Nr.          Rue et no          Via e no. <b>Seestrasse 46</b></p> <p>PLZ und Wohnort          NPA et domicile          NPA e domicilio <b>8617 Mönchaldorf</b></p> <p><b>Nutzhund/chien d'utilité/cane d'utilità</b></p> <p>Name/hom/nome <b>Nera</b></p> <p>Rasse + Farbe          Race + couleur          Razza + colore <b>Labrador Retriever, schwarz</b></p> <p>Geb. + Geschlecht          Naie + sexe          Nato + sesso <b>15.05.2006, weiblich</b></p>		<p>Ausstellungsdatum          Date d'émission          Data d'emissione <b>01. März 2012 (001)</b></p> <p>Gültig bis *          valable jusqu'à *          valido fino al * <b>28. Februar 2014</b></p> <p>Stempel + Unterschrift          Timbre et signature          Timbro e firma. </p> <p>* maximal 2 Jahre ab Ausstellungsdatum          au maximum 2 ans à partir de la date d'émission          al massimo 2 anni a partire dall'emissione</p> <p>Die ausstellende Institution ist verantwortlich, dass nur berechnigte diesen Ausweis erhalten. Sie bescheinigt gleichzeitig, dass dieser Nutzhund ihr Eigentum ist. Bei Ablauf dieser Patenschaft oder dgl. ist dieser Ausweis unverzüglich an sie zurückzugeben.</p> <p>L'institution émettrice est responsable que seules les personnes ayant droit reçoivent cette légitimation. Elle atteste en même temps que ce chien d'utilité est leur propriété. A la fin de ce patronage, cette légitimation doit être rendue immédiatement.</p> <p>L'istituzione che emette la tessera è responsabile del suo rilascio solo a persone che ne abbiano diritto. Essa attesta nel contempo che il cane menzionato le appartiene. Alla scadenza del patronato, questa legittimazione le va immediatamente restituita.</p>	

<p>Der in diesem Ausweis genannte Hund gilt als Nutzhund. Er wird gemäss Tarif 600.4, Ziff. 80ff in der 2. oder 1. Klasse unentgeltlich befördert (gilt auch für zuschlagspflichtige Züge oder Wagen).</p> <p>Le chien mentionné sur cette carte de légitimation es un chien d'utilité. Il est transporté gratuitement selon le tarif 600.4, chiffres 80ss en 2e ou en 1re classe. Il en va de même pour les trains ou les voitures soumis à une surtaxe.</p> <p>Il can indicato su questa carta è un cane d'utilità. Secondo le cifre 80ss della tariffa 600.4 esso è trasportato gratuitamente in 2a o in 1a classe. Ciò vale anche per i treni o le carrozze per i quali è dovuto un supplemento.</p> <p>TW6.WST_RED0G</p>		<p> <b>SBB CFF FFS</b></p> <p><b>Ausweiskarte für Nutzhunde</b>  <b>Carte de légitimation pour chiens d'utilité</b>  <b>Carta di legittimazione per cani d'utilità</b></p> <p></p>	
<p><b>Halter/Halterin des Nutzhundes</b>  <b>Détenteur/détentrice du chien d'utilité</b>  <b>Detentore/detentrica del cane d'utilità</b></p> <p>Name, Vorname          Nom, prénom          Cognome, nome <b>Wenger Hanspeter</b></p> <p>Straße und Nr.          Rue et no          Via e no. <b>Thunstrasse 41</b></p> <p>PLZ und Wohnort          NPA et domicile          NPA e domicilio <b>3006 Bern</b></p> <p><b>Nutzhund/chien d'utilité/cane d'utilità</b></p> <p>Name/hom/nome <b>Waldi</b></p> <p>Rasse + Farbe          Race + couleur          Razza + colore <b>Labrador, schwarz</b></p> <p>Geb. + Geschlecht          Naie + sexe          Nato + sesso <b>27.5.2002</b></p>		<p>Ausstellungsdatum          Date d'émission          Data d'emissione <b>1.6.2005</b></p> <p>Gültig bis *          valable jusqu'à *          valido fino al * <b>31.12.2006</b></p> <p>Stempel + Unterschrift          Timbre et signature          Timbro e firma. </p> <p>* maximal 2 Jahre ab Ausstellungsdatum          au maximum 2 ans à partir de la date d'émission          al massimo 2 anni a partire dall'emissione</p> <p>Die ausstellende Institution ist verantwortlich, dass nur berechnigte diesen Ausweis erhalten. Sie bescheinigt gleichzeitig, dass dieser Nutzhund ihr Eigentum ist. Bei Ablauf dieser Patenschaft oder dgl. ist dieser Ausweis unverzüglich an sie zurückzugeben.</p> <p>L'institution émettrice est responsable que seules les personnes ayant droit reçoivent cette légitimation. Elle atteste en même temps que ce chien d'utilité est leur propriété. A la fin de ce patronage, cette légitimation doit être rendue immédiatement.</p> <p>L'istituzione che emette la tessera è responsabile del suo rilascio solo a persone che ne abbiano diritto. Essa attesta nel contempo che il cane menzionato le appartiene. Alla scadenza del patronato, questa legittimazione le va immediatamente restituita.</p>	

# 11 Militaires, service civil, protection civile, police

## 11.1 Transports de militaires, de membres de la protection civile et de civilistes

11.1.1 Les dispositions des P520 s'appliquent pour les transports de militaires, de membres de la protection civile et de civilistes.

## 11.2 Police en service

### 11.2.1 Offre

Les agents de police (ci-après «agents») de corps de police cantonaux ou communaux et les membres de corps de police frontaliers suisses et étrangers (y c. corps des garde-frontières) circulent sans titre de transport en 1re ou en 2e classe durant leur service. Cette réglementation s'applique par analogie aux chiens policiers et aux vélos employés par les agents.

11.2.2 La condition de l'application de cette réglementation est la capacité d'intervention (interpellations, arrestations, contrôles d'identité) des agents, qui peuvent être appelés pour fournir des prestations d'aide.

11.2.3 Des règles particulières peuvent s'appliquer au sein des communautés. Elles sont définies dans les tarifs correspondants des communautés.

### 11.2.4 Ayants droit

Les conditions suivantes s'appliquent pour le transport d'agents sans titre de transport sur les parcours du rayon de validité AG selon T654:

Agents en uniforme

- Pour des courses de service planifiées ou non d'agents seuls ou en groupe (interventions dans des trains, surveillance de personnes)

Agents en civil

- Pour les courses de service non planifiées d'un à quatre agents (interventions dans des trains, observations, surveillance de personnes)


Un titre de transport valable est nécessaire pour toutes les autres courses d'agents seuls ou en groupe (p. ex. pour des voyages de service pour se rendre à des rapports, des colloques ou des formations continues ainsi que pour les trajets entre le domicile et le lieu de service).

## 12 Voyageurs sans titre de transport valable, abus et falsification

### 12.1 Généralités

- 12.1.1.1 Les voyageurs sans titre de transport valable doivent payer un supplément en plus du prix du titre de transport ou du forfait pour le prix du voyage.
- 12.1.1.2 Le supplément est également perçu en entier lorsque le voyageur a droit à des prix réduits. Il est perçu pour chaque personne pour laquelle le prix de transport doit être payé.
- 12.1.1.3 Les trajets effectués sans titre de transport valable sont prescrits après dix ans [Code des obligations (CO), art. 127].
- 12.1.1.4 Des poursuites civiles ou pénales restent réservées.
- 12.1.1.5 Pour toutes les courses, on distingue les «voyageurs avec titre de transport partiellement valable» et les «voyageurs sans titre de transport valable».
- 12.1.1.6 Dans le respect des dispositions souveraines de la loi sur la protection des données, les entreprises de transport saisissent les coordonnées des voyageurs sans titre de transport valable ou avec un titre de transport partiellement valable. Des suppléments différenciés sont perçus en cas de récidive. Ceux-ci s'appliquent partout en Suisse et par-delà toutes les entreprises.

### 12.2 Courses avec autocontrôle

- 12.2.1.1 Les courses et moyens de transport avec autocontrôle sont spécialement désignés à l'aide du symbole .

- 12.2.1.2 Les courses avec autocontrôle ne sont pas accompagnées et seuls des contrôles sporadiques des titres de transport sont effectués. Aucun billet n'est vendu dans le véhicule.

#### 12.2.2 Définitions

- 12.2.2.1 Est considéré comme «voyageur avec titre de transport partiellement valable» tout passager présentant un titre de transport valable sur l'ensemble du parcours mais dont la validité n'est pas suffisante, et ce pour cause de:

- défaut de surclassement
- défaut ou erreur de supplément (p. ex. supplément de nuit)
- titre de transport pour un mauvais groupe de clients (p. ex. titre de transport à prix réduit sans légitimation)
- défaut de changement de parcours ou parcours différent (mais mêmes gares / zones de départ et de destination; autre parcours direct et comparable)
- mauvais choix de moyen de transport pour une partie du parcours (p. ex. Bern - Zürich Enge via Zürich HB, partie de parcours à Zurich effectuée en tram)

Les voyageurs avec titre de transport partiellement valable paient un supplément réduit.

Exception: le supplément entier doit être payé si le titre de transport est insuffisant pour plusieurs raisons [p. ex. personne présentant un titre de transport de 2<sup>e</sup> classe à prix réduit sans pouvoir se justifier de la réduction (demi-tarif) et voyageant en 1<sup>re</sup> classe sans surclassement].

12.2.2.2 Est considéré comme «voyageur sans titre de transport valable» tout passager ne pouvant présenter aucun titre de transport valable sur l'ensemble du trajet ou aucun titre de transport partiellement valable selon le chiffre 12.2.2.1.

12.2.2.3 Les voyageurs sans titre de transport valable paient le supplément entier.

12.2.2.4 Exception: un supplément réduit est payé par les voyageurs qui

- peuvent présenter un titre de transport national 1<sup>re</sup> ou 2<sup>e</sup> classe valable au moins entre deux arrêts du tronçon parcouru;
- peuvent présenter lors du contrôle un titre de transport 1<sup>re</sup> ou 2<sup>e</sup> classe de la communauté tarifaire ou de trafic correspondante ou voisine valable au moins sur une partie du parcours (en tenant également compte des éventuels tarifs parcours court ou réseau local).

12.2.2.5 Les titres de transport valables au moins un jour calendaire (p. ex. titres de transport nationaux, cartes journalières ou abonnements communautaires) doivent être valables au moment du contrôle (selon le tarif 601).

12.2.2.6 Pour les titres de transport valables moins d'un jour calendaire (p. ex. cartes multicourses d'une validité de 4 heures ou titres de transport communautaires), seul le supplément réduit doit être payé si le contrôle a lieu au plus tard avant que la durée de validité du titre de transport ait été dépassée de moitié.

Exemple:

Une carte multicourses Nidau – Neuchâtel via Biel/Bienne est valable 4 heures par trajet.

Oblitération:	12h00
Valable jusqu'à:	15h59
Contrôle:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• jusqu'à 17h59: «Voyageur avec un titre de transport partiellement valable», supplément réduit selon le chiffre <u>12.7</u></li> <li>• dès 18h00 «Voyageur sans titre de transport valable», supplément entier selon le chiffre <u>12.7</u></li> </ul>

12.2.2.7 Dans tous les cas, les titres de transport sont pris en compte indépendamment de la «réglementation sur les trains directs» selon le tarif 601.

### 12.2.3 Suppléments

12.2.3.1 Les suppléments selon chiffres 12.7.1.1 à 12.7.1.4 sont perçus.

#### 12.2.3.2 Voyageurs avec enfants

Adultes sans titre de transport valable:



Les adultes sans titre de transport valable paient chacun le supplément applicable et le forfait de prix du voyage. Les enfants voyageant avec eux et possédant une carte Junior, Petits-enfants ou Enfant accompagné valable (selon tarif 600.3) ne paient ni supplément ni forfait de prix du voyage. Les enfants sans carte Junior ou Enfant accompagné valable paient le forfait de prix du voyage entier, sans supplément, si le voyage est effectué avec au minimum l'un des parents ou une personne accompagnante. La personne adulte doit pouvoir prouver de manière crédible que le voyage est effectué en commun.

Adultes avec titre de transport valable:

Si les adultes sont en possession d'un titre de transport valable, aucun supplément n'est perçu pour les enfants les accompagnant sans carte Junior ou Enfant accompagné valable. Les enfants s'acquittent uniquement du forfait de prix du voyage entier si le voyage est effectué avec au minimum l'un des parents ou une personne accompagnante. La personne adulte doit pouvoir prouver de manière crédible que le voyage est effectué en commun.

Cela s'applique également pour les voyages avec une carte Junior ou Enfant accompagné dont la validité est échu.

Les enfants voyageant seuls paient le supplément et le forfait de prix du voyage correspondant.

En cas d'oubli de la carte Junior ou Enfant accompagné, la procédure selon chiffre [12.5](#) s'applique.

### **12.2.3.3 Groupes**

Lors d'irrégularités avec des billets de groupe, le supplément applicable n'est perçu qu'une seule fois (p. ex. davantage de voyageurs que le nombre figurant sur le billet de groupe). Les participants sans titre de transport valable ou avec titre de transport en partie valable doivent s'acquitter du forfait de prix du voyage correspondant.

### **12.2.3.4 Chiens**

Si le voyageur ne possède pas de titre de transport valable pour son chien, on percevra une fois le supplément applicable et le forfait de prix du voyage. On ne tiendra pas compte des autres chiens.

12.2.3.5 Si le voyageur ne possède de titre de transport valable ni pour lui-même ni pour son chien, on percevra deux fois le supplément applicable et le forfait de prix du voyage. On ne tiendra pas compte des autres chiens.

### **12.2.3.6 Voyageurs avec un handicap**

Les personnes désorientées, assistées ou souffrant d'un fort handicap, dont il ne peut être exigé qu'elles se servent aux distributeurs automatiques de billets (p. ex. aveugles, personnes en fauteuil roulant, infirmes moteurs et cérébraux) ne doivent pas payer de supplément, mais uniquement le prix du transport correspondant.

### **12.2.3.7 E-Tickets / SwissPass**

Les clients doivent être en possession du E-Ticket avant le début du voyage (départ effectif de la course, voir chiffre 3.1.4).

12.2.3.8 Si le client achète son E-Ticket après le départ de la course, il doit payer le supplément selon chiffres 12.7.1.1 à 12.7.1.4.

12.2.3.9 Lorsque l'E-Ticket normalement acheté avant le départ ne peut pas être présenté lors du contrôle (p. ex. E-Ticket oublié, batterie du téléphone portable vide, billet illisible), on ne perçoit que les frais de traitement selon chiffre 12.7.4 et aucun autre supplément. Les éclaircissements nécessaires sont effectués par le centre de recouvrement, ce qui nécessite que le client donne son identité au personnel de contrôle. Si l'E-Ticket n'était pas valable au moment du voyage (date, parcours, classe, etc.), les suppléments selon chiffre 12.7 sont facturés. Ceci s'applique par analogie pour les SwissPass n'ayant pas pu être présentés lors du contrôle et pour les prestations payées ultérieurement.

### **12.2.3.10 Vélos**

Si le voyageur ne possède pas de titre de transport valable pour son vélo, on percevra une fois le supplément applicable et le forfait de prix du voyage. Cette règle s'applique également aux vélos spéciaux selon chiffre 7. On ne tiendra pas compte des autres vélos.

12.2.3.11 Si le voyageur ne possède de titre de transport valable ni pour lui-même ni pour son vélo, on percevra deux fois le supplément applicable et le forfait de prix du voyage, indépendamment du fait qu'il s'agisse d'un vélo spécial ou d'un vélo ordinaire. On ne tiendra pas compte des autres vélos.

### **12.2.4 Suppléments / Forfait de prix du voyage**

12.2.4.1 Des suppléments selon chiffre 12.7.1.1 à 12.7.1.4 sont perçus.

12.2.4.2 Afin de couvrir le prix de transport, un forfait est perçu. Celui-ci s'élève à:

- cinq francs pour les voyageurs avec titre de transport partiellement valable ou supplément réduit;
- dix francs pour les voyageurs sans titre de transport valable ou avec supplément entier.

12.2.4.3 Le forfait de prix du voyage est considéré comme un titre de transport valable pour tout le parcours jusqu'au lieu de destination ou au maximum jusqu'à la gare terminus du parcours, et le cas échéant dans toutes les zones de la communauté tarifaire intégrale pendant une heure. Cela vaut également pour les formulaires d'annonce «voyageur sans titre de transport valable» établis.

## **12.3 Courses avec personnel de contrôle, sans vente**

12.3.1 Généralités

12.3.1.1 Les courses et moyens de transport avec personnel de contrôle sans vente de titres de transport sont spécialement désignés à l'aide du symbole selon chiffre 12.2.1.1.

12.3.1.2 Ces courses sont accompagnées et des contrôles des titres de transport sont régulièrement effectués. Toutefois, aucun billet n'est vendu dans le véhicule. Des surclassements et des changements de parcours selon ch. 12.3.5 sont disponibles auprès du personnel de contrôle.

## 12.3.2 Définitions

- 12.3.2.1 Pour les courses selon le chiffre 12.3, une distinction est faite entre les voyageurs avec «titre de transport partiellement valable» selon chiffre 12.3.2.2 et les voyageurs «sans titre de transport valable» selon chiffre 12.3.2.5.
- 12.3.2.2 Est considéré comme «voyageur avec titre de transport partiellement valable» tout passager présentant un titre de transport valable sur l'ensemble du parcours mais dont la validité n'est pas suffisante et ce, pour cause de:
- défaut ou erreur de supplément (p. ex. supplément de nuit)
  - titre de transport pour un mauvais groupe de clients (p. ex. titre de transport à prix réduit sans légitimation)
  - mauvais choix de moyen de transport pour une partie du parcours (p. ex. Bern - Zürich Enge via Zürich HB, partie de parcours à Zurich effectuée en tram)
- 12.3.2.3 Les voyageurs avec titre de transport partiellement valable paient un supplément réduit.
- 12.3.2.4 Exception: le supplément entier doit être payé si le titre de transport est insuffisant pour plusieurs raisons [p. ex. personne présentant un titre de transport de 2<sup>e</sup> classe à prix réduit sans pouvoir se justifier de la réduction (demi-tarif) et voyageant en 1<sup>re</sup> classe sans surclassement].
- 12.3.2.5 Est considéré comme «voyageur sans titre de transport valable» tout passager ne pouvant pas présenter de titre de transport valable sur l'ensemble du trajet ou de titre de transport partiellement valable conformément.
- 12.3.2.6 Les voyageurs sans titre de transport valable paient le supplément entier.
- 12.3.2.7 Exception: un supplément réduit est payé par les voyageurs qui
- peuvent présenter un titre de transport national 1<sup>re</sup> ou 2<sup>e</sup> classe valable au moins entre deux arrêts du tronçon parcouru;
  - peuvent présenter lors du contrôle un titre de transport 1<sup>re</sup> ou 2<sup>e</sup> classe de la communauté tarifaire ou de trafic correspondante ou voisine valable au moins sur une partie du parcours (tenant également compte des éventuels tarifs parcours court ou réseau local).
- 12.3.2.8 Les titres de transport valables au moins un jour calendaire (p. ex. titres de transport nationaux, cartes journalières, abonnements communautaires) doivent être valables au moment du contrôle (selon le tarif 601).
- 12.3.2.9 Pour les titres de transport valables moins d'un jour calendaire (p. ex. cartes multicourses d'une validité de 4 heures ou titres de transport communautaires), seul le supplément réduit doit être payé si le contrôle a lieu au plus tard avant que la durée de validité du titre de transport ait été dépassée de moitié. Exemple selon chiffre 12.2.2.6.

## 12.3.3 Surclassements et changements de parcours

- 12.3.3.1 Les voyageurs ne disposant pas d'un surclassement ou d'un changement de parcours peuvent l'acheter auprès du personnel de contrôle. Si un surclassement est émis dans le véhicule, son prix est égal à la différence entre la 1<sup>re</sup> et la 2<sup>e</sup> classe, mais s'élève au moins à 10 francs.

12.3.3.2 Si un changement de parcours est émis dans le véhicule, son prix est égal à la différence entre le parcours d'origine et le nouveau parcours. Aucun supplément de service n'est perçu et il n'y a pas de prix minimum de transport. Si le prix du nouveau parcours est moins élevé, les voyageurs ne peuvent pas prétendre au remboursement de la différence.

12.3.3.3 Si le surclassement ou le changement de parcours n'est pas payé directement dans le véhicule, l'entreprise de transport peut percevoir en sus une taxe de traitement pour la facturation. Aucun autre supplément selon chiffre 12.7 ou 12.7.2 n'est perçu.

#### **12.3.4 Suppléments / prix du transport**

12.3.4.1 Les suppléments selon chiffre 12.7 sont perçus (exceptions: cf. chiffre 12.3.2.4 et 12.3.2.7). En plus du supplément, le prix régulier du transport doit être perçu pour le parcours effectué.

##### **12.3.4.2 Voyageurs avec enfants**

###### Adultes sans titre de transport valable

Les adultes sans titre de transport valable paient chacun le supplément concerné ainsi que le prix du transport. Les enfants voyageant avec eux et possédant une carte Junior ou Enfant accompagné valable (selon tarif 600.3) ne paient ni supplément ni prix du transport. Les enfants sans carte Junior ou Enfant accompagné valable paient le prix réduit régulier du transport, sans supplément, si le voyage est effectué avec au minimum l'un des parents ou une personne accompagnante. La personne adulte doit pouvoir prouver de manière crédible que le voyage est effectué en commun.

###### Adultes avec titre de transport valable

Si les adultes sont en possession d'un titre de transport valable, aucun supplément n'est perçu pour les enfants les accompagnant sans carte Junior ou Enfant accompagné valable. Les enfants doivent s'acquitter uniquement du prix réduit du transport, sans supplément, si le voyage est effectué avec au minimum l'un des parents ou une personne accompagnante. La personne adulte doit pouvoir prouver de manière crédible que le voyage est effectué en commun.

Cela s'applique également pour les voyages avec une carte Junior ou Enfant accompagné dont la validité est échue. Les enfants voyageant seuls paient le supplément et le prix réduit du transport correspondant. En cas d'oubli de la carte Junior ou Enfant accompagné, la procédure selon chiffre 12.5 s'applique.

##### **12.3.4.3 Groupes**

Lors d'irrégularités avec des billets de groupe, le supplément applicable n'est perçu qu'une seule fois (p. ex. davantage de voyageurs que le nombre figurant sur le billet de groupe). Les participants sans titre de transport valable ou avec un titre de transport partiellement valable doivent s'acquitter du prix de transport régulier.

##### **12.3.4.4 Chiens**

Si le voyageur ne possède pas de titre de transport valable pour son chien, on percevra une fois le supplément applicable et le prix du transport. On ne tiendra pas compte des autres chiens.

Si le voyageur ne possède de titre de transport valable ni pour lui-même ni pour son chien, on percevra deux fois le supplément applicable et le prix du transport. On ne tiendra pas compte des autres chiens.

#### **12.3.4.5 Voyageurs avec un handicap**

Les personnes désorientées, assistées ou souffrant d'un fort handicap, dont il ne peut être exigé qu'elles se servent aux distributeurs automatiques de billets (p. ex. aveugles, personnes en fauteuil roulant, infirmes moteurs et cérébraux) ne doivent pas payer de supplément, mais uniquement le prix du transport correspondant.

#### **12.3.4.6 E-Tickets / SwissPass**

Les clients doivent être en possession du billet électronique avant le début du voyage (départ effectif de la course, voir chiffre 3.1.4).

12.3.4.7 Si le client achète son E-Ticket après le départ de la course et si celui-ci est valable pour son voyage, il doit payer le supplément selon chiffre 12.7.

12.3.4.8 Lorsque l'E-Ticket normalement acheté avant le départ ne peut pas être présenté lors du contrôle (p. ex. E-Ticket oublié, batterie du téléphone portable vide, billet illisible), on ne perçoit que les frais de traitement selon chiffre 12.7.4 et aucun autre supplément. Les éclaircissements nécessaires sont effectués par le centre de recouvrement, ce qui nécessite que le client donne son identité au personnel de contrôle. Si l'E-Ticket n'était pas valable au moment du voyage (date, parcours, classe, etc.), les suppléments selon chiffre 12.7 sont facturés. Ceci s'applique par analogie pour les SwissPass n'ayant pas pu être présentés lors du contrôle et pour les prestations payées ultérieurement.

#### **12.3.4.9 Vélos**

Si le voyageur ne possède pas de titre de transport valable pour son vélo, on percevra une fois le supplément concerné et le prix du transport. Cette règle s'applique également aux vélos spéciaux selon chiffre 7. On ne tiendra pas compte des autres vélos.

Si le voyageur ne possède de titre de transport valable ni pour lui-même ni pour son vélo, on percevra deux fois le supplément concerné et le prix du transport, indépendamment du fait qu'il s'agisse d'un vélo spécial ou d'un vélo ordinaire. On ne tiendra pas compte des autres vélos.

#### **12.3.5 «Billet sur le quai» / «poursuite du voyage annoncée»**

12.3.5.1 Les voyageurs sans titre de transport valable ont la possibilité d'acheter un titre de transport au prix régulier auprès du personnel de contrôle avant le départ du train. Un supplément de service selon chiffre 12.7.2 est perçu.

12.3.5.2 Cette règle s'applique également lorsque le voyageur décide spontanément dans le véhicule de poursuivre son voyage au-delà de la validité de son titre de transport.

## **12.4 Courses avec personnel de contrôle, avec vente**

### **12.4.1 Généralités et définitions**

12.4.1.1 Les courses et moyens de transport avec personnel de contrôle et vente de titres de transport ne sont généralement pas désignés spécialement.

12.4.1.2 Ces courses sont accompagnées et des contrôles des titres de transport sont régulièrement effectués. En outre, un certain assortiment de titres de transport est disponible auprès du personnel de contrôle.

### **12.4.2 Surclassements**

12.4.2.1 Si un surclassement est acheté dans un train ou sur un bateau, le prix correspond à la différence entre la 1re et la 2e classe, mais se monte au minimum à cinq francs.

### **12.4.3 Suppléments / prix du transport**

12.4.3.1 Pour la vente de titres de transport dans le véhicule, le supplément de service selon chiffre 12.7.2 est perçu.

12.4.3.2 Le supplément de service ne doit pas être perçu:

- auprès des personnes achetant leurs billets de changement de parcours dans le véhicule,
- auprès des personnes souhaitant voyager en 1re classe avec un titre de transport 2e classe et s'annonçant spontanément au personnel de contrôle pour payer la différence de prix.

#### **12.4.3.3 Voyageurs avec enfants**

Adultes sans titre de transport valable

Les adultes sans titre de transport valable paient chacun le prix du transport et le supplément de service. Les enfants voyageant avec eux possédant une carte Junior ou Enfant accompagné valable ne paient ni prix de transport ni supplément. Les enfants sans carte Junior ou Enfant accompagné valable paient le prix réduit régulier du transport, sans supplément, si le voyage est effectué avec au minimum l'un des parents ou une personne accompagnante. La personne adulte doit pouvoir prouver de manière crédible que le voyage est effectué en commun.

Adultes avec titre de transport valable

Si les adultes sont en possession d'un titre de transport valable, aucun supplément n'est perçu pour les enfants les accompagnant sans carte Junior ou Enfant accompagné valable. Les enfants doivent s'acquitter uniquement du prix réduit du transport, sans supplément, si le voyage est effectué avec au minimum l'un des parents ou une personne accompagnante. La personne adulte doit pouvoir prouver de manière crédible que le voyage est effectué en commun.

Cela s'applique également pour les voyages avec une carte Junior, Petits-enfants ou Enfant accompagné dont la validité est échu. Les enfants voyageant seuls paient le prix réduit du transport. En cas d'oubli de la carte Junior ou Enfant accompagné, la procédure selon chiffre 12.5 s'applique.

#### 12.4.3.4 **Groupes**

Lors d'irrégularités avec des billets de groupe, le supplément de service n'est perçu qu'une seule fois (p. ex. davantage de voyageurs que le nombre figurant sur le billet de groupe). Les participants sans titre de transport valable ou avec titre de transport partiellement valable doivent s'acquitter du prix de transport régulier.

#### 12.4.3.5 **Chiens**

Si le voyageur ne possède pas de titre de transport valable pour son chien, on percevra une fois le supplément de service et le prix du transport. On ne tiendra pas compte des autres chiens.

Si le voyageur ne possède de titre de transport valable ni pour lui-même ni pour son chien, on percevra deux fois le supplément de service et le prix de transport. On ne tiendra pas compte des autres chiens.

#### 12.4.3.6 **Voyageurs avec un handicap**

Les personnes désorientées, assistées ou souffrant d'un fort handicap, dont il ne peut être exigé qu'elles se servent aux distributeurs automatiques de billets (p. ex. aveugles, personnes en fauteuil roulant, infirmes moteurs et cérébraux) ne doivent pas payer de supplément, mais uniquement le prix du transport correspondant.

#### 12.4.3.7 **E-Tickets / SwissPass**

Les clients doivent être en possession du E-Ticket avant le début du voyage (départ effectif de la course, voir chiffre 3.1.4). Si le client achète son E-Ticket après le départ de la course et si celui-ci est valable pour son voyage, il doit payer uniquement le supplément de service selon chiffre 12.7.2.

12.4.3.8 Lorsque l'E-Ticket normalement acheté avant le départ ne peut pas être présenté lors du contrôle (p. ex. E-Ticket oublié, batterie du téléphone portable vide, billet illisible), on ne perçoit que les frais de traitement et aucun autre supplément:

- Si l'identité a été relevée par le personnel de contrôle et que les éclaircissements nécessaires sont effectués par le centre de recouvrement compétent, les frais selon chiffre 12.7.4 sont facturés.
- Si un nouveau titre de transport est vendu, il est possible de le rembourser ultérieurement après déduction des frais selon tarif 600.9. Condition: le titre de transport acheté en plus a été attesté par le personnel de contrôle sur une confirmation séparée et la validité évidente de l'E-Ticket peut être vérifiée par le dossier électronique (date, classe, parcours, aucune donnée de contrôle dans le dossier, etc.)

12.4.3.9 Si l'E-Ticket n'était pas valable au moment du voyage (date, parcours, classe, etc.), les suppléments selon chiffre 12.7 sont facturés et aucun remboursement n'est octroyé.

Ceci s'applique par analogie pour les SwissPass n'ayant pas pu être présentés lors du contrôle et pour les prestations payées ultérieurement.

#### 12.4.3.10 **Vélos**

Si le voyageur ne possède pas de titre de transport valable pour son vélo, on percevra une fois le supplément de service et le prix du transport. Cette règle s'applique également aux vélos spéciaux selon chiffre 7. On ne tiendra pas compte des autres vélos.

Si le voyageur ne possède de titre de transport valable ni pour lui-même ni pour son vélo, on percevra deux fois le supplément de service et le prix de transport, indépendamment du fait qu'il s'agisse d'un vélo spécial ou d'un vélo ordinaire. On ne tiendra pas compte des autres vélos.

#### 12.4.4 Vue d'ensemble

<b>Cas</b>	<b>à payer dans les courses avec autocontrôle selon chiffre 12.2</b>	<b>à payer dans les courses avec personnel de contrôle, sans vente selon chiffre 12.3</b>	<b>à payer dans les courses avec personnel de contrôle, avec vente selon chiffre 12.4</b>
<b>Voyageurs avec des enfants</b>			
Parent ou accompagnant sans titre de transport valable	supplément applicable + forfait de prix du voyage par personne	supplément applicable + prix du voyage par personne	prix du voyage + supplément de service par personne
Enfants sans carte Junior/Enfant accompagné ou avec une carte échue voyageant accompagnés	forfait de prix du voyage sans supplément	prix du voyage réduit sans supplément	prix du voyage réduit sans supplément de service
Enfants voyageant seuls	supplément + forfait de prix du voyage	supplément applicable + prix du voyage réduit	prix du voyage réduit
<b>Groupes</b>			
Membres du groupe sans titre de transport valable ou avec titre de transport partiellement valable – supplément	1x supplément applicable + forfait de prix du voyage pour chaque voyageur	1x supplément applicable + prix du voyage pour chaque voyageur	1x supplément de service + prix du voyage régulier pour chaque voyageur



<b>Cas</b>	<b>à payer dans les courses avec autocontrôle selon chiffre 12.2</b>	<b>à payer dans les courses avec personnel de contrôle, sans vente selon chiffre 12.3</b>	<b>à payer dans les courses avec personnel de contrôle, avec vente selon chiffre 12.4</b>
perçu une seule fois			
<b>Chiens</b>			
Pas de titre de transport valable pour le chien, supplément perçu une seule fois; les autres chiens ne sont pas facturés	supplément applicable + forfait de prix du voyage	supplément applicable + prix du voyage	prix du voyage + supplément de service
Pas de titre de transport valable pour le chien et le voyageur, supplément perçu deux fois; les autres chiens ne sont pas facturés	supplément applicable + forfait de prix du voyage (x2)	supplément applicable + prix du voyage (x2)	prix du voyage + supplément de service (x2)
<b>Vélos</b>			
Pas de titre de transport valable pour le vélo, supplément perçu une seule fois (vaut aussi pour les vélos spéciaux selon chiffre 7); les autres vélos ne sont pas facturés	supplément + forfait de prix du voyage	supplément + prix du voyage	prix du voyage + supplément de service
Pas de titre de transport valable pour le vélo et le voyageur, supplément perçu deux fois	supplément + forfait de prix du voyage (x2)	supplément + prix du voyage (x2)	prix du voyage + supplément de service (x2)

<b>Cas</b>	<b>à payer dans les courses avec autocontrôle selon chiffre 12.2</b>	<b>à payer dans les courses avec personnel de contrôle, sans vente selon chiffre 12.3</b>	<b>à payer dans les courses avec personnel de contrôle, avec vente selon chiffre 12.4</b>
(vaut aussi pour les vélos spéciaux selon chiffre 7); les autres vélos ne sont pas facturés			
<b>Voyageurs avec un handicap</b>			
Pas de supplément pour les personnes dont il ne peut pas être raisonnablement exigé d'employer un distributeur (p. ex. aveugles, personnes en chaise roulante, handicapés moteurs ou mentaux)	uniquement forfait de prix du voyage	uniquement prix du voyage	uniquement prix du voyage
<b>E-Tickets / SwissPass oublié</b>			
Achat du E-Ticket après le départ de la course	supplément applicable	supplément applicable	supplément de service
E-Ticket valable mais non contrôlable (batterie vide, billet illisible); le cas échéant, SwissPass non présentable ou prestations	taxe de traitement selon chiffre 12.7.4 et pas d'autre supplément Le centre de recouvrement compétent procède aux clarifications nécessaires, raison pour laquelle le personnel de contrôle doit relever les coordonnées.		

Cas	à payer dans les courses avec autocontrôle selon chiffre 12.2	à payer dans les courses avec personnel de contrôle, sans vente selon chiffre 12.3	à payer dans les courses avec personnel de contrôle, avec vente selon chiffre 12.4
payées par après			
E-Ticket pas valable au moment de la course (date, parcours, classe, etc.)	Suppléments selon chiffre 12.7		

## 12.5 Abonnement personnel oublié (SwissPass oublié)

### 12.5.1 Principe

12.5.1.1 Pour les voyageurs qui ont oublié leur abonnement personnel ou leur SwissPass, les points de vente équipés d'un appareil de vente électronique ou le personnel de contrôle disposant d'un système d'impression et d'encaissement peuvent émettre un justificatif, à condition que

- l'identité du voyageur puisse être vérifiée avec certitude à l'aide d'une pièce d'identité officielle en cours de validité
- et
- qu'un abonnement valable soit enregistré dans la base de données centrale KUBA et qu'il ne soit pas en dépôt le jour considéré (AG).

Pour les cartes Junior, l'identification de l'un des parents suffit. Pour la carte Enfant accompagné, l'identification de la personne accompagnante suffit.

La présentation d'une pièce d'identité officielle valable n'est pas nécessaire si le client peut être reconnu de manière univoque à partir de la photo enregistrée dans le système de vente.

12.5.1.2 Le justificatif a valeur de titre de transport de remplacement et donne droit au voyage sur le rayon de validité correspondant pendant la durée de validité imprimée. Il est personnel et doit être signé par le client immédiatement lors de son émission.

12.5.1.3 Cette réglementation ne s'applique qu'aux titres de transport et de réduction enregistrés dans la banque de données KUBA et aux SwissPass. La procédure à suivre pour les points de vente sans appareil de vente correspondant est décrite dans le tarif 600.9.

12.5.1.4 S'il est impossible d'établir clairement l'identité du voyageur (pas de pièce d'identité, panne de l'appareil de vente, heure du départ imminente, etc.), celui-ci doit acheter un titre de transport valable pour le parcours considéré. Celui-là doit être confirmé selon le tarif 600.9. Si le voyageur présente par la suite un abonnement valable, il se voit rembourser ce billet conformément au tarif 600.9.

## 12.5.2 Titres de transport et de réduction non émis sur le SwissPass

### 12.5.2.1 Titres de transport et de réduction concernés:

Désignation	Justificatif de remplacement – article	Durée de validité
Abonnement général	7678	1 jour
Abonnement demi-tarif	7677	10 jours
Abonnement de parcours	10616	1 jour
Carte Junior	10617	10 jours
Carte Enfant accompagné	12669	10 jours
Surclassement AG 1-11 mois	10619	1 jour
Surclassement de parcours 1-11 mois	10620	1 jour
Abonnement demi-tarif découverte	10626	10 jours
Passeport vélo	10621	1 jour

## 12.5.3 SwissPass oublié

12.5.3.1 La durée de validité du justificatif est de deux jours au maximum. Elle échoit à partir du moment où le SwissPass (carte ou SwissPass Mobile) est présenté et vérifié lors d'un contrôle des titres de transport.

12.5.3.2 Les dispositions du chiffre 12.5.1.1 s'appliquent par ailleurs.

## 12.5.4 Communautés

12.5.4.1 La remise de justificatifs à l'intérieur de communautés tarifaires est réglementée par ces dernières.

## 12.5.5 Assortiment Swiss Travel Pass et ordres de marche

12.5.5.1 Les abonnements Swiss Travel Pass, Swiss Half Fare Card et les ordres de marche oubliés sont soumis au tarif 600.9.

## 12.5.6 Taxe de traitement

12.5.6.1 Pour cette procédure, la taxe de traitement selon chiffre 12.7.4 est perçue.

12.5.6.2 Lorsqu'un cas d'oubli nécessite plusieurs justificatifs, la taxe n'est perçue qu'une seule fois.

Exemple: demi-tarif et carte mensuelle oubliés:

- justificatif demi-tarif avec taxe
- justificatif carte mensuelle sans taxe

## 12.5.7 Délai de présentation des abonnements personnels oubliés

12.5.7.1 Lorsqu'un voyageur reçoit du personnel de contrôle un formulaire «Voyage sans titre de transport valable» parce qu'il a oublié son abonnement personnel ou que celui-ci est échu, il doit présenter son abonnement et le formulaire à un point de vente desservi équipé d'un appareil de vente électronique dans les 10 jours. À l'issue de ce délai, le centre de recouvrement compétent adresse au voyageur une facture en vue de la liquidation de l'irrégularité. Dans certaines entreprises de transport, le client peut liquider lui-même le cas via le portail clientèle [www.ticketcontrol.ch](http://www.ticketcontrol.ch).

## 12.6 Abus, falsification

### 12.6.1 Généralités

12.6.1.1 Outre le supplément selon chiffre [12.7](#) ou le prix de transport pour un voyage de simple course et le supplément selon le chiffre [12.7.2](#) ou le forfait de prix du voyage, le voyageur doit également payer le supplément selon chiffre [12.7.3](#) en cas d'abus/falsification.

12.6.1.2 En cas d'abus et/ou de falsification d'un abonnement personnel, aucun remboursement ne peut avoir lieu pendant la durée de validité dudit abonnement. La résiliation en cours d'année de l'AG avec renouvellement automatique est exclue. Pour les abonnements sur le SwissPass avec mode de renouvellement annuel, un remboursement est accordé pour la durée de validité restante conformément au T600.9 (restitution).

12.6.1.3 Les définitions ci-après de «abus» et de «falsification» s'appliquent aussi aux abonnements référencés sur le SwissPass et SwissPass Mobile, à la billetterie automatique selon chiffre 3.5 et à tous les autres titres de transport électroniques. Les prestations référencées sur le SwissPass peuvent être bloquées.

### 12.6.2 Abus

12.6.2.1 Tout agissement d'un voyageur dans l'intention de s'enrichir illégalement, lui ou une tierce personne, et/ou de nuire à la propriété ou à d'autres droits des entreprises de transport est considéré comme un abus. Il y a abus par exemple lorsqu'un voyageur

- utilise un titre de transport ou de réduction établi au nom d'une autre personne;
- utilise un abonnement ou un titre de réduction dont le numéro d'identification ne correspond pas à celui de la carte de base;
- effectue plus d'oblitérations que le nombre prévu sur un titre de transport à oblitérer; exception: pour les cartes à oblitérer avec 6 cases d'oblitération (p. ex. cartes multiconces, cartes journalières pour le demi-tarif en multipack, cartes complémentaires pour surclassement, etc.), il y a abus à compter de la 8e oblitération;
- se soustrait de toute évidence au contrôle ou fait de fausses déclarations concernant son identité;
- effectue un plus grand nombre de voyages que ce que le titre de transport permet;
- utilise un titre de transport qui a déjà été totalement ou partiellement remboursé, ou se fait rembourser totalement ou partiellement un titre de transport déjà utilisé;

- utilise le titre de transport électronique de quelqu'un d'autre obtenu par une capture d'écran, une vidéo d'écran, un partage d'écran ou autre;
- procède au check-out de la billetterie automatique selon chiffre 3.5 après le contrôle des titres de transport, bien que le voyage ne soit pas terminé;
- déclare manuellement, dans la billetterie automatique selon chiffre 3.5, un abonnement dont il n'est pas en possession, afin de se procurer une prestation ou prestation partielle dans le calcul du prix.

12.6.2.2 Il y a par exemple complicité d'abus lorsqu'un voyageur remet son titre de transport ou de réduction déjà contrôlé à une autre personne, qu'il remet sa prestation, son support de données sur lequel sont référencées des prestations ou ses données d'accès (p. ex. à SwissPass Mobile) à un tiers, ou qu'il duplique et transmet un titre de transport électronique sous forme de capture d'écran, de vidéo d'écran, de partage d'écran ou autre afin que le tiers en abuse. Les frais selon chiffre 12.7.3.1 sont facturés à toutes les personnes impliquées.

12.6.2.3 Les titres de transport et de réduction utilisés de manière abusive sont confisqués comme moyens de preuve. Ils peuvent également être confisqués en cas de soupçon d'abus fondé, et peuvent être photographiés.

12.6.2.4 En général, l'entreprise de transport directement concernée engage une procédure pénale contre tous les protagonistes. Si elle renonce à une plainte pénale, la durée de confiscation du titre de transport et de réduction se limite au temps nécessaire pour les clarifications.

12.6.2.5 Lorsqu'un titre de transport ou de réduction est confisqué, le client doit les montants allant jusqu'à la prochaine échéance de résiliation.

12.6.2.6 Le client peut se voir interdire l'achat de titres de transport et de réduction par les canaux de vente électroniques ainsi que l'utilisation de supports de données, de la billetterie automatique selon chiffre 3.5 et de tous les autres E-Tickets dans les cas suivants:

- violation des dispositions tarifaires et contractuelles
- non-paiement
- abus ou soupçon fondé d'abus selon chiffre 12.6.2.1
- complicité d'abus ou soupçon fondé de complicité d'abus selon chiffre 12.6.2.2

12.6.2.7 En cas d'abus d'une «carte de légitimation pour voyageurs avec un handicap», il faut confisquer la carte de légitimation et traiter le voyageur avec un handicap ou la personne accompagnante comme voyageur sans titre de transport valable. En sus du prix de transport pour le parcours/la zone entrant en considération, le supplément selon chiffre 12.7 doit être payé.

### **12.6.3 Falsification**

12.6.3.1 Il y a falsification lorsqu'un titre de transport ou de réduction physique ou électronique est établi de manière non autorisée, est modifié, complété ou manipulé d'une autre façon ou présente des ratures.

12.6.3.2 Les titres de transport et de réduction falsifiés sont confisqués comme moyens de preuve. Ils peuvent également être confisqués en cas de soupçon de falsification fondé, et peuvent être photographiés.

12.6.3.3 En général, l'entreprise de transport directement concernée engage une procédure pénale contre tous les protagonistes.

## **12.7 Suppléments et taxes**

### **12.7.1 Suppléments pour voyageurs sans titre de transport valable ou avec titre de transport partiellement valable**

12.7.1.1 Les suppléments suivants sont perçus:

pour les «voyageurs avec titre de transport partiellement valable» ou supplément réduit

- 1<sup>er</sup> cas: 70 francs
- 2<sup>e</sup> cas: 110 francs
- Dès le 3<sup>e</sup> cas: 140 francs

12.7.1.2 pour les «voyageurs sans titre de transport valable» ou supplément entier

- 1<sup>er</sup> cas: 90 francs
- 2<sup>e</sup> cas: 130 francs
- Dès le 3<sup>e</sup> cas: 160 francs

12.7.1.3 Lors de courses avec autocontrôle, on perçoit un forfait de prix du voyage en plus du supplément, conformément au chiffre 12.2.4.

12.7.1.4 Lors de courses avec personnel de contrôle et vente de prestations de service, on perçoit en plus du supplément le prix régulier du transport pour le parcours effectué.

12.7.1.5 Les voyageurs qui ne peuvent pas présenter d'autorisation de voyager lors du contrôle selon T600, chiffre 3.5, paient un forfait de prix du voyage selon chiffre 12.2.4 en plus du supplément dans les courses avec autocontrôle. Dans les courses avec personnel de contrôle et vente de prestations de service, ils paient le prix régulier du voyage pour le parcours effectué en plus du supplément.

12.7.1.6 Le type et le montant du supplément dépendent toujours du cas à juger. Exemple: 1<sup>er</sup> cas «voyageur sans titre de transport valable» = 90 francs, 2<sup>e</sup> cas «voyageur avec titre de transport partiellement valable» = 110 francs, 3<sup>e</sup> cas «voyageur sans titre de transport valable» = 160 francs.

12.7.1.7 Le supplément correspondant est perçu en une fois et n'est pas cumulable (exemple: voyageur sans billet valable et sans supplément de nuit = 1 cas). Font exception les vélos et les chiens conformément au chiffre 12.2.3.4 et 12.2.3.10.

### **12.7.2 Supplément de service**

12.7.2.1 Le supplément de service se monte à 10 francs.

### **12.7.3 Abus, falsification**

12.7.3.1 Les suppléments suivants sont perçus:

- En cas d'abus: 100 francs
- En cas de falsification: 200 francs

En plus du supplément, on perçoit le forfait de prix du voyage selon chiffre 12.2.4 ou le prix régulier du transport pour le parcours effectué.

12.7.3.2 Pour les titres de transport «Offer Switzerland – Swiss Travel System», le supplément en cas d'abus ou de falsification se monte à 150 francs.

12.7.3.3 Si le voyageur refuse de payer, il doit être prié de quitter le véhicule. La police des transports ou la police ne doit être appelée en renfort que si le voyageur refuse de descendre du véhicule.

#### **12.7.4 Taxe de traitement**

12.7.4.1 Lorsque le prix de transport et/ou le supplément n'est pas payé comptant dans le véhicule, l'entreprise de transport peut percevoir des frais de traitement supplémentaires pour l'établissement différé de la facture.

12.7.4.2 En cas de facturation sur la base d'éclaircissements effectués après coup pour le contrôle de titres de transport personnels non présentés/incontrôlables, on perçoit 30 francs de frais de traitement.

12.7.4.3 Si un nouveau titre de transport est vendu, il peut être remboursé ultérieurement après déduction de la taxe selon T600.9 à condition que le titre de transport acheté en sus ait été confirmé par le personnel de contrôle via un justificatif séparé et que la validité correcte de l'E-Ticket puisse être vérifiée sans aucun doute via le dossier électronique (date, classe, parcours, pas de jeux de données de contrôle dans le dossier, etc.)

#### **12.7.5 Frais de rappel**

12.7.5.1 En cas de non-paiement de la facture, l'entreprise de transport peut exiger un émolument pour le rappel.

#### **12.7.6 Taxe de traitement pour abonnement personnel, carte de réduction ou SwissPass oublié**

12.7.6.1 La taxe perçue pour le traitement avant le départ et la présentation dans les dix jours suivants des abonnements personnels, cartes de réduction ou SwissPass oubliés se monte à cinq francs.

12.7.6.2 Si l'abonnement, la carte de réduction ou le SwissPass ne sont pas présentés dans les dix jours au moyen du formulaire correspondant «Voyage sans titre de transport valable» (p. ex. form. 7000) à un point de vente, la taxe perçue pour les clarifications ultérieures au centre de recouvrement se monte à 30 francs.

#### **12.7.7 Autres taxes**

12.7.7.1 D'autres frais supplémentaires de tout type peuvent être facturés en sus.

#### **12.7.8 Abonnements achetés avec effet rétroactif**

12.7.8.1 Le titulaire d'un abonnement annuel échu de dix jours ou moins avant un contrôle des titres de transport a la possibilité de racheter un **abonnement annuel** personnel du même rayon de validité ou d'un rayon de validité plus étendu dans les dix jours suivant le jour du contrôle. La durée de validité du nouvel abonnement doit immédiatement suivre la période de validité de l'abonnement échu (antidatage sans interruption).



- 12.7.8.2 Pour les abonnements généraux référencés sur le SwissPass, cette règle vaut pour le renouvellement des abonnements avec facture annuelle comme avec factures mensuelles.
- 12.7.8.3 Cette règle vaut également pour les cartes Junior et Enfant accompagné, mais pas pour les abonnements seven25.
- 12.7.8.4 Le titulaire d'un abonnement mensuel échu de cinq jours ou moins avant un contrôle des titres de transport a la possibilité d'acheter un **abonnement annuel** personnel du même rayon de validité ou d'un rayon de validité plus étendu dans les dix jours suivant le jour du contrôle. La durée de validité du nouvel abonnement doit immédiatement suivre la période de validité de l'abonnement mensuel échu (antidatage sans interruption).
- 12.7.8.5 Les abonnements hebdomadaires et mensuels achetés après le contrôle ne donnent en aucun cas droit à un remboursement du prix de transport et du supplément perçu et ne peuvent pas être antidatés.
- 12.7.8.6 Dans les cas susmentionnés, le voyageur paie non pas le supplément réclamé aux voyageurs sans titre de transport valable ou avec un titre de transport partiellement valable, mais uniquement la taxe de traitement perçue pour les abonnements oubliés selon le chiffre 12.7.6.1.
- 12.7.8.7 Si le voyageur ne renouvelle pas son abonnement selon les conditions susmentionnées, aucun remboursement du supplément déjà perçu n'est octroyé. Si un formulaire de saisie destiné aux voyageurs sans titre de transport valable ou avec un titre de transport partiellement valable avait été émis, le voyageur doit régler le prix de la course.
- 12.7.8.8 Ces règles valent uniquement si le voyageur possède un abonnement échu correspondant. Si l'abonnement est arrivé à échéance plus de cinq ou dix jours avant le contrôle ou que le voyageur ne possède aucun abonnement, le supplément usuel est dû.

## 13 Vue d'ensemble des possibilités de remboursement de billets unitaires, d'E-Tickets, d'abonnements sur le SwissPass et de billets de groupe

13.1 Les remboursements sont possibles jusqu'à une année après la fin de la validité.

13.2 Le montant remboursé est arrondi au franc inférieur.

### 13.3 Aperçu

Remboursement Moment	En libre-service et automatiquement (webshop et application mobile)	Guichet desservi et manuellement
<b>Titres de transport unitaires sur papier-valeur</b>		
Avant le début de la validité	-	Franchise 10.-
Après le début de la validité	-	<p>Franchise 10.- dans les cas suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Décès</li> <li>• Incapacité de voyager attestée</li> <li>• Utilisation partielle (uniquement pour les titres de transport liés à un parcours)</li> <li>• Non-utilisation (preuve requise ou article non daté non oblitéré); vaut aussi pour l'échange</li> </ul> <p>Franchise de 0.- dans les cas suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• upsell de la 2<sup>e</sup> à la 1<sup>re</sup> classe</li> <li>• Achat d'un abonnement (sauf demi-tarif)</li> <li>• Dé rangement opérationnel (uniquement titres</li> </ul>

<b>Remboursement Moment</b>	<b>En libre-service et automatiquement (webshop et application mobile)</b>	<b>Guichet desservi et manuellement</b>
		de transport liés à un parcours)  Manque en place en 1 <sup>re</sup> classe
<b>Titres de transport unitaires sous forme d'E-Tickets</b> (sauf offres dégriffées, voir chap. 8)		
Erreur de manipulation lors de la distribution en libre- service (p. ex. mauvais nom),	Franchise: CHF 0.-	Franchise CHF 0.- uniquement sur présentation d'un nouveau billet  Franchise CHF 10.- pas d'achat de nouveau billet
Avant le début de la validité	Franchise: CHF 0.-	CHF 10.-
Après le début de la validité	-	CHF 10.—  contre preuve de la non- utilisation
<b>Offres dégriffées</b>	-	
Dans les 30 minutes après l'achat et uniquement avant le début de la validité	Franchise 0.-	Selon exceptions du chapitre 8
Après les 30 minutes après l'achat et après le début de la validité	-	Selon exceptions du chapitre 8
<b>Abonnements</b>	Pas de remboursement pour les abonnements avec renouvellement automatique (p. ex. AG et ADT)	
Avant le début de la validité	Franchise: CHF 0.- (sauf abonnement Évasion)	Franchise: CHF 10.-

<b>Remboursement Moment</b>	<b>En libre-service et automatiquement (webshop et application mobile)</b>	<b>Guichet desservi et manuellement</b>
Restitution pour non-utilisation	Vaut aussi pour l'échange et l'upsell	
Après le début de la validité	Franchise 0.-  (sauf abonnement Évasion)  Vaut aussi pour l'échange et l'upsell  Les remboursements soumis à une preuve (décès, incapacité de voyager attestée) ne sont possibles qu'au guichet desservi.	Franchise 10.-  Remboursement au prorata dans les cas suivants: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Décès (et décès du partenaire contractuel de l'AG)</li> <li>• Incapacité de voyager attestée (sauf abonnement Évasion)</li> </ul> Franchise 0.- en cas d'upsell ou d'échange sans interruption
<b>Billets de groupe</b>		
Avant le début de la validité	Franchise 0.-	Franchise 10.-  Modifier le nombre de voyageurs avant le départ est gratuit.
Après le début de la validité	-	Franchise CHF 10.- dans les cas suivants: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Décès</li> <li>• Incapacité de voyager attestée</li> <li>• Non-utilisation (preuve requises)</li> <li>• Utilisation partielle (uniquement titres de transport liés à un parcours)</li> <li>• Utilisation seule de l'aller (uniquement titres de transport liés à un parcours)</li> <li>• Modification du nombre de voyageurs</li> </ul>

Remboursement Moment	En libre-service et automatiquement (webshop et application mobile)	Guichet desservi et manuellement
		Franchise de CHF 0.- dans les cas suivants: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Upsell/échange sans interruption</li> <li>• Dé rangement opérationnel (uniquement titres de transport liés à un parcours)</li> </ul> Manque en place en 1 <sup>re</sup> classe

13.4 Pour modifier ou corriger un E-Ticket avant le voyage, il faut toujours procéder à un remboursement entier (pas de remboursement partiel), avant d'acheter un nouveau billet.

13.5 On parle d'*upsell* ou d'échange dans les cas suivants:

- Achat d'un abonnement de la même durée de validité ou d'une durée de validité plus longue (abo. annuel --> abo. annuel, abo. mensuel --> abo. mensuel ou annuel). Exception: échange d'un abonnement Évasion contre un nouvel abonnement Évasion (voir 6.6.3)
- Achat d'un AG
- Achat d'un abonnement de parcours ou d'un abonnement modulable annuel (aussi clients AG)
- Achat d'autres parcours ou zones (plus long ou plus court, plus ou moins de zones)
- Un nouveau besoin de mobilité
- Si les points ci-dessus sont remplis, achat par un client de 1<sup>re</sup> classe d'un abonnement de 2<sup>e</sup> classe
- Changement de partenaire contractuel pour l'AG

13.6 On parle de *downsell* dans les cas suivants:

- Achat d'un abonnement d'une durée de validité plus courte
- Échange d'un abonnement contre un abonnement demi-tarif

13.7 Un échange n'est pas possible lorsque l'on cherche à prolonger un abonnement avant de nouvelles mesures tarifaires ou avant de changer de catégorie d'âge (durée de validité, zones/parcours et classe inchangés).

## 13.8 Vue d'ensemble

Cause	Franchise	Remboursement
Annulation jusqu'à 1 jour après la date d'achat Mauvaise manipulation d'un collaborateur	pas de franchise	annulation
Décès	franchise de CHF 10.-	avant le premier jour de validité: remboursement entier  après le premier jour de validité: remboursement au prorata
Incapacité attestée de voyager	franchise de CHF 10.-	avant le premier jour de validité: remboursement entier  après le premier jour de validité: remboursement au prorata
Restitution avant le premier jour de validité	franchise de CHF 10.-	restitution
Restitution après le premier jour de validité selon le tableau des remboursements	franchise de CHF 10.-	restitution
Erreur de manipulation dans la distribution en libre-service (p. ex. nom erroné)	pas de franchise	annulation
Remboursement en cas de retard (droits des passagers)	pas de franchise	selon chiffre 1.11
<i>Upsell</i> //échange d'un abonnement (sans interruption), sauf à l'achat d'une durée de validité inférieure ou d'un abonnement demi-tarif	pas de franchise	remboursement au prorata après le premier jour de validité

<b>Cause</b>	<b>Franchise</b>	<b>Remboursement</b>
<i>Downsell</i> Achat d'un abonnement d'une durée de validité inférieure	franchise de CHF 10.-	restitution

## **14 Retards et suppressions**

### **14.1 Remarque préliminaire**

- 14.1.1 Si aucune disposition différente ne figure ci-après, les dispositions du chapitre 0.1 s'appliquent.
- 14.1.2 La loi et l'ordonnance sur le transport de voyageurs s'appliquent de manière souveraine, en particulier à l'égard des droits et des obligations en cas de retard.
- 14.1.3 Les enfants et les chiens sont considérés comme une personne, un voyageur.

### **14.2 Généralités**

- 14.2.1 Les voyageurs en possession d'un titre de transport valable et qui ne peuvent plus atteindre le but de leur voyage en raison d'un retard ont le choix:
- de renoncer à l'ensemble du voyage s'ils ne l'ont pas encore débuté (cas A),
  - de renoncer à la poursuite du voyage s'ils l'ont déjà débuté (cas B),
  - de retourner immédiatement à leur station de départ (cas C), ou
  - de poursuivre leur voyage jusqu'à destination (cas D).
- 14.2.2 Les voyageurs n'ont besoin d'un titre de transport supplémentaire dans aucun des cas susmentionnés.
- 14.2.3 Les voyageurs en possession d'un titre de transport valable qui souhaitent poursuivre leur voyage jusqu'à destination malgré le retard ou la suppression d'une correspondance peuvent le faire avec la prochaine correspondance adaptée ou par un itinéraire auxiliaire sans devoir payer un prix de transport plus élevé. On parle d'itinéraire auxiliaire lorsque les voyageurs peuvent être transportés sur d'autres lignes publiques que celles indiquées sur les titres de transport. Si aucun titre de transport de bout en bout ne peut être vendu pour l'itinéraire auxiliaire prévu, les titres de transport du parcours interrompu peuvent continuer à être vendus. Ceux-ci sont reconnus sur l'itinéraire auxiliaire sans que le voyageur ait à payer un supplément.
- 14.2.4 Lors d'interruptions de trafic imprévisibles, les titres de transport sont émis pour le tronçon interrompu et valables sur l'itinéraire auxiliaire jusqu'à nouvel avis. L'itinéraire auxiliaire est défini par le service d'exploitation de l'entreprise de transport qui subit l'interruption de trafic (pour les CFF, le Traffic Control Center TCC).
- 14.2.5 Cette règle vaut jusqu'à ce que le service compétent de l'entreprise de transport concernée (pour les CFF, le TCC) formule une autre convention et par exemple prescrive l'émission des titres de transport pour l'itinéraire auxiliaire.
- 14.2.6 Lors d'interruptions de trafic publiées au préalable dans les horaires, les entreprises de transport concernées peuvent prescrire l'émission des titres de transport pour l'itinéraire de remplacement dès le début de l'interruption. Dans ce cas, les billets valant pour le parcours interrompu sont valables sur l'itinéraire auxiliaire uniquement après que le voyageur a procédé à un changement de parcours.
- 14.2.7 Lorsque le voyage ne peut pas être poursuivi à cause d'une rupture de correspondance ou d'un événement (p. ex. grève) à l'étranger, le voyageur a le droit de retourner gratuitement à son point de départ et de se faire rembourser le prix payé pour le parcours en Suisse. Dans ce cas, le voyageur s'adresse au vendeur du titre de transport (droit international des passagers, voir ch. 14.5).



- 14.2.8 Les voyageurs en possession d'un titre de transport valable qui parviennent à leur destination avec 60 minutes de retard ou davantage (cas D) ont droit à un dédommagement.

### **14.3 Nuitée**

- 14.3.1 Si la destination ne peut plus être rejointe avec la dernière correspondance prévue dans l'horaire, les frais d'une nuit dans un hôtel de classe moyenne (chambre et déjeuner) sont bonifiés au voyageur. S'il ne trouve aucun hébergement approprié, l'entreprise de transport concernée décide au cas par cas à l'égard des coûts.
- 14.3.2 Les entreprises de transport ne sont pas légalement tenues de bonifier les éventuels frais de taxi. Néanmoins, si la poursuite du trajet en taxi se révèle plus avantageuse qu'une nuit à l'hôtel et reste dans la fourchette prévue pour les coûts de la nuit et du déjeuner à l'hôtel, les frais de taxi sont remboursés.
- 14.3.3 Les entreprises de transport ne sont pas légalement tenues de bonifier les frais de nuitée (chambre et déjeuner) si le retard est dû à des circonstances ou aux conséquences de celles-ci que l'entreprise de transport ne pouvait pas éviter (force majeure).

### **14.4 Bagages et vélos**

- 14.4.1 Les coûts du chargement de vélos en libre-service sont remboursés dans tous les cas (A à D).
- 14.4.2 Les coûts du transport de bagages et de vélos ne sont pas remboursés.

### **14.5 Billets internationaux et parcours à l'étranger**

- 14.5.1 Sur les parcours en Suisse, les dispositions des «Allgemeinen Beförderungsbedingungen für die Eisenbahnbeförderung von Personen (GCC-CIV/PRR)» et des «Besonderen Beförderungsbedingungen der SBB (BBB-SBB)» s'appliquent pour les voyageurs en possession de billets internationaux.
- 14.5.2 Les tarifs internationaux règlent la marche à suivre lorsque des tronçons étrangers sont également concernés.
- 14.5.3 En cas d'interruption de trafic sur des parcours à l'étranger, le TCC indique, dans la communication de celle-ci, si les titres de transport peuvent continuer à être émis pour l'itinéraire interrompu ou s'il faut émettre des billets pour un itinéraire auxiliaire et le cas échéant lequel. Les dispositions du T710 s'appliquent.
- 14.5.4 Interrail et Eurail ont leur propre programme de dédommagement:  
<https://www.interrail.eu/fr/support/already-bought-pass/can-i-get-compensation-for-train-delays>.

### **14.6 Dédommagement en cas de retards et de suppressions**

#### **14.6.1 Généralités**

- 14.6.1.1 Les trois cas A, B et C indiqués au ch. 14.2.1 donnent droit à des remboursements conformément au T600.9. Les voyageurs peuvent déposer une demande de dédommagement relative au prix du voyage s'ils parviennent à leur destination avec au moins 60 minutes de retard par rapport à la relation prévue selon l'horaire et comptant des temps de changement réguliers (cas D).

- 14.6.1.2 En cas de retards, les voyageurs sont tenus de s'informer quant aux relations présentant un retard moindre et, le cas échéant, de les emprunter.
- 14.6.1.3 La demande de dédommagement du prix du voyage pour cause de retard doit être déposée au plus tard un mois après le voyage concerné. Elle peut être faite en ligne <http://www.swisspass.ch/fahrgastrechte> ou à tout point de vente desservi.
- 14.6.1.4 La demande est ensuite examinée par les CFF SA sur mandat des transports publics suisses et, si elle est justifiée, le remboursement est effectué par versement dans les trente jours.
- 14.6.1.5 Au besoin, davantage de renseignements peuvent être demandés dans le cadre de l'examen de la demande de dédommagement pour savoir à quel point le voyageur a été concerné par le retard.
- 14.6.1.6 Les données à caractère personnel sont traitées par les CFF SA, sur mandat des transports publics suisses, uniquement en lien avec l'octroi de dédommagements aux fins suivantes. Elles sont conservées treize mois:
- Traitement, examen et fourniture de renseignements en lien avec les demandes et l'octroi de dédommagements
  - Identification et lutte contre les dédommagements obtenus de manière abusive
- Les données à caractère personnel ne sont remises à aucun tiers extérieur aux transports publics suisses et ne sont pas employées à des fins de marketing.
- Les données utiles à la comptabilité sont conservées dix ans conformément au droit comptable.
- 14.6.1.7 Au maximum l'un des quatre cas A, B, C ou D donne droit à un dédommagement. Il n'est pas possible de cumuler les demandes.
- 14.6.1.8 Les titulaires d'un abonnement général, de parcours, communautaire ou modulable ont uniquement droit à un dédommagement dans le cas D. Ils n'y ont pas droit dans les cas A, B et C.
- 14.6.1.9 Aperçu

<b>Parcours</b>	<b>Dédommagement</b>
Cas A: renoncement au voyage	Remboursement total du titre de transport, voir T600.9
Cas B: renoncement à la poursuite du voyage à partir d'une gare intermédiaire	Remboursement partiel du titre de transport, voir T600.9
Cas C: retour immédiat au lieu de départ à partir d'une gare intermédiaire	Remboursement total du titre de transport, voir T600.9
Cas D: poursuite du voyage à destination avec un retard de min. 60 minutes	Dédommagement dépendant du prix du titre de transport/de l'assortiment et du nombre de minutes de retard

14.6.1.10 Le remboursement partiel octroyé pour cause de retard est calculé proportionnellement au prix que le voyageur a payé pour le tronçon inutilisé du voyage.

14.6.1.11 Dans le cas D (poursuite du voyage à destination avec un retard de min. 60 minutes), on distingue les droits au dédommagement suivants selon l'assortiment:

<b>Assortiment</b>	<b>Retard</b>	<b>Montant</b>
Assortiment normal de billets et cartes journalières (billets unitaires 1/1 et 1/2, billets dégriffés, billets retour, billets de groupe, City-Ticket, cartes journalières en multipack, abonnement Évasion, Swiss Travel System, etc.) hors abonnements	Au moins 60 de retard à destination	25 % du prix payé, voir chiffre 14.8
Assortiment normal de billets et cartes journalières (billets unitaires 1/1 et 1/2, billets dégriffés, billets retour, billets de groupe, City-Ticket, cartes journalières en multipack, abonnement Évasion, Swiss Travel System, etc.) hors abonnements	Au moins 120 minutes de retard à destination	50 % du prix payé voir chiffre 14.8
Abonnements (AG, abo. de parcours, abo. communautaires, abo. modulables, etc.)	Au moins 60 minutes de retard à destination	Valeur journalière de l'abonnement 1 demande max. par jour 10 % max. de la valeur de l'abonnement

Dans le cas D, le montant remboursé doit atteindre au moins cinq francs. Aucun montant inférieur n'est versé. Pour les abonnements, le remboursement est arrondi à cinq francs lorsque la valeur journalière y est inférieure. Le cumul des demandes n'est pas possible.

14.6.1.12 Le calcul du dédommagement se fonde sur le prix effectivement payé pour la relation. Par exemple, le prix de la simple course est utilisé même avec un billet aller-retour.

14.6.1.13 Aucun dédommagement partiel n'est versé pour le prix d'achat de l'abonnement demi-tarif, de la carte Junior et de la carte Enfant accompagné.

## **14.7 Réclamations**

14.7.1 Les voyageurs peuvent se plaindre auprès des entreprises de transport lorsque leurs droits sont violés.

- 14.7.2 Les réclamations en lien avec l'obligation de dédommagement en cas de retards (p. ex. les recours contre la décision de dédommagement) peuvent être déposées auprès des CFF SA, Contact Center, Droits des passagers.
- 14.7.3 Les réclamations en lien avec d'autres droits des voyageurs selon la loi sur le transport de voyageurs (p. ex. information, chargement de vélos, etc.) ou les plaintes générales sur la propreté, le personnel, la sécurité, etc. peuvent être déposées auprès des différentes entreprises de transport.

## 14.8 Exemples

Description	Dédommagement en cas de retard:
<b><u>Exemple 1:</u></b> <b>Schwarzenburg – Olten, via Bern</b> <b>Prix (2e classe, réduit ½, simple course, fictif): CHF 18.00</b>	
Cas D: poursuite du voyage à destination, <b>retard de 60 à 119 minutes</b>	Droit: 25 % de CHF 18.00 Montant: CHF 4.50 Versement: aucun dédommagement étant donné que le montant minimal versé de CHF 5.00 n'est pas atteint
Cas D: poursuite du voyage à destination, <b>retard d'au moins 120 minutes</b>	Droit: 50 % de CHF 18.00 Montant: CHF 9.00 Versement: CHF 9.00
<b><u>Exemple 2:</u></b> <b>Schwarzenburg – Olten, via Bern</b> Prix (2e classe, réduit ½, aller-retour, fictif): CHF 36.00	
Cas D: poursuite du voyage à destination, <b>retard de 60 à 119 minutes</b>	Droit: 25 % de CHF 18.00 (prix de la simple course) Montant: CHF 4.50 Versement: aucun dédommagement étant donné que le montant minimal versé de CHF 5.00 n'est pas atteint
Cas D: poursuite du voyage à destination, <b>retard d'au moins 120 minutes</b>	Droit: 50 % de CHF 18.00 (prix de la simple course) Montant: CHF 9.00 Versement: CHF 9.00
<b><u>Exemple 3:</u></b> <b>Schwarzenburg – Olten, via Bern</b>	

AG (2e classe, paiement annuel, fictif): CHF 3650.00	
Cas D: poursuite du voyage à destination, <b>retard de 60 à 119 minutes</b>	Droit: valeur journalière de l'abonnement (1/365) Montant: CHF 10.00 Versement: CHF 10.00
Cas D: poursuite du voyage à destination, <b>retard d'au moins 120 minutes</b>	Droit: valeur journalière de l'abonnement (1/365) Montant: CHF 10.00 Versement: CHF 10.00
<b><u>Exemple 4:</u></b> <b>Zürich – Winterthur</b> Prix (2e classe, réduit ½, fictif): CHF 7.00	
Cas D: poursuite du voyage à destination, <b>retard de 60 à 119 minutes</b>	Droit: 25 % de CHF 7.00 Montant: CHF 1.75 Versement: aucun dédommagement étant donné que le montant minimal versé de CHF 5.00 n'est pas atteint
Cas D: poursuite du voyage à destination, <b>retard d'au moins 120 minutes</b>	Droit: 50 % de CHF 7.00 Montant: CHF 3.50 Versement: aucun dédommagement étant donné que le montant minimal versé de CHF 5.00 n'est pas atteint
<b><u>Exemple 5:</u></b> <b>Zürich Flughafen – Winterthur</b> <b>Abonnement communautaire (2e classe, paiement annuel, fictif): CHF 1533.00</b>	
Cas D: poursuite du voyage à destination, <b>retard de 60 à 119 minutes</b>	Droit: valeur journalière de l'abonnement (1/365) Montant: CHF 4.20 Versement: 5.00
Cas D: poursuite du voyage à destination, <b>retard d'au moins 120 minutes</b>	Droit: valeur journalière de l'abonnement (1/365) Montant: CHF 4.20 Versement: 5.00