T600.9

Tarif des remboursements

Édition 01.06.2026

Alliance SwissPass Länggassstrasse 7 3012 Berne Tél. +41 31 359 22 40
info@allianceswisspass.ch allianceswisspass.ch

Modifications valables à partir du 01.06.2026

Chiffre	Modifications
Tarif entier	Adaptations rédactionnelles
Tarif entier	Suppression de l’abonnement Évasion, car il n’est plus en circulation et le délai de SAV est écoulé.
1.2.3	Suppression des bons police, car ils ne sont plus acceptés.
1.3.2	Ajout abonnement communautaire annuel
6.3.1	Correction: dans les cas particuliers suivants, un remboursement au pro rata est accordé: • achat d’un AG (sauf AG Découverte, carte AG mensuelle, AG Night) • Décès • Incapacité de voyager attestée • achat d’un abonnement demi-tarif via les clients commerciaux
10.2.2	Billet dégriffé Flex: jusqu’au début de la validité, le remboursement se monte désormais à 75 % du prix d’achat.

Table des matières

0 Observations préliminaires 5

1 Règles de base pour tous les remboursements 6

1.1 Généralités 6
1.2 Ne sont pas remboursés 7
1.3 Vue d'ensemble des possibilités de remboursement 9
1.4 Franchise et possibilité de remboursement 14
1.5 Abonnements nominatifs / SwissPass oubliés, perdus ou bloqués 14
1.6 E-Tickets ou SwissPass incontrôlables 16
1.7 Abonnements annuels et mensuels achetés a posteriori / antidatage d'abonnements nominatifs du SDN et des communautés 16
1.8 Manque de place en première classe 17
1.9 E-Tickets du portail des entreprises (B2B) 17
1.10 Incapacité de voyager 18
1.11 Remboursement pour cause de retard 20

2 Non-utilisation 25

2.2 Attestation de la non-utilisation totale ou partielle 25
2.3 Attestation en cas d'abonnements personnels, de SwissPass, d'ordres de marche oubliés 26
2.4 Billets combinés 27
2.5 Cartes pour 2 courses 28

3 Cartes multicourses (CMC) 29

4 Abonnements de parcours, modulables et communautaires sur le SwissPass 30

4.1 Généralités 30
4.2 Calcul du remboursement en cas de restitution 30
4.3 Calcul du remboursement au prorata 32

5 Titres de transport selon Tarif 654 (sans SwissPass) 34

5.1 Cartes journalières 34
5.2 Surclassement 34

6 Abonnements/titres de transport selon Tarif 654 sur le SwissPass 35

6.1 Généralités 35
6.2 Abonnements généraux (AG) 35
6.3 Abonnement demi-tarif (ADT) 39
6.4 AG Night 39
6.5 Carte mensuelle AG 39
6.6 Surclassement mensuel de parcours 39
6.7 Surclassement mensuel pour l'AG 40
6.8 Passeport chien mensuel et annuel 40
6.9 Passeport vélo 41

7 Billets de groupes 42

7.1 Généralités 42
7.2 Détermination du montant à rembourser 42
7.3 Exemples (prix fictifs) 43

8 Réservations 45

9 Demi-tarif PLUS 46

9.1 Remboursement en cas de résiliation 46
9.2 Calcul du montant à rembourser 46

10 Titres de transport dégriffés 47

10.1 Généralités 47
10.2 Billets dégriffés 47
10.3 Surclassements dégriffés 48
10.4 Cartes journalières dégriffées et cartes journalières dégriffées Commune 49

0 Observations préliminaires

0.1 Les présentes dispositions sont valables pour tous les titres de transport.

0.2 Les Prescriptions 545 sont applicables pour les remboursements de titres de transport portant une abréviation de carte de crédit (p. ex. MC ou VIS).

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

0.4 Abréviations et explications

AG	Abonnement général
ADT	Abonnement demi-tarif / demi-tarif
Base de données clients	Gestion des partenaires commerciaux NOVA
CASA	Système de vente
CMC	Carte multicourses
ET	Entreprise de transport

1 Règles de base pour tous les remboursements

1.1 Généralités

1.1.1 Les voyageurs peuvent prétendre à un remboursement du prix de transport en présentant leur titre de transport en trafic suisse dans le délai d'une année après l'échéance de la durée de validité. Restent réservés les autres délais valables à l'égard de la non-utilisation par suite d'incapacité de voyager (chiffre 1.10) et du remboursement pour cause de retard (chiffre 1.11).

1.1.2 Tous les points de vente des entreprises de transport participant au Service direct national (SDN) et équipées d'un appareil de vente électronique peuvent procéder à des remboursements.

1.1.3 Le voyageur qui demande le remboursement d'un titre de transport non utilisé ou partiellement inutilisé doit apporter la preuve de la non-utilisation ou de la non-utilisation partielle. L'absence de poinçonnement du titre de transport ou de contrôle électronique (scan) d'un E-Ticket et d'empreinte de contrôle électronique n'est pas une preuve de non-utilisation (chiffre 1.3).

1.1.4 Une demande de remboursement peut concerner plusieurs titres de transport. La franchise est prélevée une fois par demande.

1.1.5 Pour les abonnements et cartes multicourses, le montant à rembourser est arrondi au franc inférieur. Pour les billets unitaires, les billets de raccordement et les billets de groupe, il l'est aux dix centimes inférieurs.

1.1.6 Le montant à rembourser est bonifié sur le moyen de paiement utilisé lors de l'achat (comptant ou non). Si ce n'est pas possible, le remboursement est versé selon les P545 sous la forme de bons. Le versement du montant à rembourser pour les titres de transport payés avec le demi-tarif PLUS se fait selon le Tarif 658. S'il s'agit d'un remboursement à bien plaire dans l'intérêt du service à la clientèle, le montant sera payé sous la forme de bons.

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

1.1.8 Lorsque, pour un titre de transport au porteur, le montant à rembourser dépasse CHF 50.00 et que le demandeur n'est pas ou pas bien connu du personnel de guichet, il y a lieu de contrôler son identité au moyen d'une pièce officielle valable ou du SwissPass établi à son nom.

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

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

1.1.11 Le remboursement d'un abonnement avant le premier jour de sa validité est possible uniquement si cet abonnement n'est pas le résultat d'un remboursement ou d'un échange d'un autre abonnement.

1.1.12 En cas de décès, le droit au remboursement du client défunt revient à ses héritiers légaux. Si plusieurs personnes sont nommées sur le certificat d'héritier, la signature de chacune d'elles est nécessaire si personne n'est désigné représentant de la communauté d'héritiers. Le remboursement sera versé à une autre personne uniquement si elle présente une procuration ou une attestation de cession des droits.

1.1.13 Les frais/dispositions s'appliquent jusqu'au moment du remboursement, indépendamment de la date d'achat.

1.1.14 Les titres de transport émis par des agences de voyage doivent toujours être échangés ou remboursés par le bureau d'émission.

1.2 Ne sont pas remboursés

1.2.1 Pas de remboursement pour:

- les billets à compter de la date de validité, lorsque la preuve de leur non-utilisation ou de leur utilisation partielle ne peut être apportée;
- les billets achetés en lieu et place d'une carte multicourses ou d'un abonnement au porteur oubliés;
- les cartes Junior et Enfant accompagné selon T600.3;
- les cartes journalières sans mention de prix et les titres de transport portant la mention «non remboursable»;
- les suppléments payés dans le train, à l'exception de ceux payés par suite d'un abonnement oublié;
- les abonnements bloqués;
- les billets perdus, volés, jetés ou endommagés.

1.2.2 Les offres dégriffées sont soumises à des conditions de remboursement limitées, voir chiffre 10.

1.2.3 Les titres de transport portant l'une des mentions suivantes:

BON	Pour les titres de transport portant la mention «BON», il faut examiner quel pourcentage du titre de transport a été payé avec le bon. Un éventuel montant restant ou à rembourser en faveur du récipiendaire de la prestation/du voyageur ne peut en principe pas être versé. Les exceptions figurent ci-dessous: **Montant du bon situé entre 1 et 49 % de la valeur de la prestation TP:** Si moins de la moitié de la prestation a été payée avec le bon, un remboursement ou un échange/upsell est possible pour le voyageur/bénéficiaire du bon sans procuration. Un éventuel montant restant est versé au voyageur/bénéficiaire du bon. **Montant du bon situé entre 50 et 100 % de la valeur de la prestation TP**: Un remboursement ou un échange/upsell n'est possible que sur présentation d'une procuration de l'émetteur du bon (le cas échéant, renvoyer le client au point d'émission du bon). La procuration n'a pas à être conservée. Les prescriptions des autres moyens de paiement s'appliquent.
Forfait	Titres de transport spéciaux

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

1.3 Vue d’ensemble des possibilités de remboursement

Titres de transport et moment du remboursement	**En libre-service et automatiquement (webshop et application mobile)**	**Guichet desservi et manuellement**
Titres de transport unitaires sur papier-valeur (hors carte journalière Friends Jeune)		
Avant le début de la validité	-	Franchise CHF 10.00
Après le début de la validité	-	Franchise CHF 10.00 dans les cas suivants: • Décès • Incapacité de voyager attestée • Utilisation partielle (uniquement pour les titres de transport liés à un parcours) • Non-utilisation (preuve requise ou produit non daté non oblitéré); vaut aussi pour l’échange Franchise de CHF 0.00 dans les cas suivants: • upsell de la 2e à la 1re classe • Achat d’un abonnement (sauf demi-tarif) • Dérangement opérationnel (uniquement titres de transport liés à un parcours) • Manque en place en 1re classe

Titres de transport et moment du remboursement	**En libre-service et automatiquement (webshop et application mobile)**	**Guichet desservi et manuellement**
Titres de transport unitaires sous forme d'E-Tickets (sauf offres dégriffées, carte journalière Friends Jeune et billetterie automatique)		
Erreur de manipulation lors de la distribution en libre-service (p. ex. mauvais nom)	Franchise CHF 0.00	Franchise CHF 0.00 uniquement sur présentation d'un nouveau billet Franchise CHF 10.00 pas d'achat de nouveau billet
Avant le début de la validité	Franchise CHF 0.00	Franchise CHF 10.00
Après le début de la validité	-	Franchise CHF 10.00 contre preuve de la non-utilisation
Billetterie automatique		
Après le début de la validité	Uniquement possible via l'application du prestataire et selon ses conditions générales	
Offres dégriffées	-	
Dans les 30 minutes après l'achat et uniquement avant le début de la validité	Franchise CHF 0.00	Selon chiffre 10
Après les 30 minutes après l'achat et avant le début de la validité	Selon chiffre 10	Selon chiffre 10
Après le début de la validité	-	Selon chiffre 10

Titres de transport et moment du remboursement	**En libre-service et automatiquement (webshop et application mobile)**	**Guichet desservi et manuellement**
Carte journalière Friends Jeune		
Avant le début de la validité	Franchise CHF 0.00	Franchise CHF 10.00
Après le début de la validité	-	-
Abonnements	Pas de remboursement pour les abonnements avec renouvellement automatique (p. ex. AG et ADT)	
Avant le début de la validité Restitution pour non-utilisation	Franchise CHF 0.00 Vaut aussi pour l'échange et l'upsell	Franchise CHF 10.00 (excepté demi-tarif PLUS)
Après le début de la validité	Franchise CHF 0.00 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 CHF 10.00 (excepté demi-tarif PLUS) Remboursement au prorata dans les cas suivants: • Décès (et décès du partenaire contractuel de l'AG) • Incapacité de voyager attestée Franchise 0.- en cas d'upsell ou d'échange sans interruption

Titres de transport et moment du remboursement	En libre-service et automatiquement (webshop et application mobile)	Guichet desservi et manuellement
Billets de groupe		
Avant le début de la validité	Franchise CHF 0.00	Franchise CHF 10.00 Modifier le nombre de voyageurs avant le départ est gratuit.
Après le début de la validité	-	Franchise CHF 10.00 dans les cas suivants: • Décès • Incapacité de voyager attestée • Non-utilisation (preuve requises) • Utilisation partielle (uniquement titres de transport liés à un parcours) • Utilisation seule de l'aller (uniquement titres de transport liés à un parcours) • Modification du nombre de voyageurs Franchise de CHF 0.00 dans les cas suivants: • Upsell/échange sans interruption • Dérangement opérationnel (uniquement titres de transport liés à un parcours) • Manque en place en 1re classe

1.3.1 En cas de changement ou de saisie erronée d'un E-Ticket, il y a lieu de procéder avant le début du voyage à un remboursement intégral, puis à un nouvel achat (pas de remboursement partiel).

1.3.2 Dans le cas des abonnements, il y a upsell/échange:

- en cas d'achat d'un abonnement d'une durée de validité identique ou supérieure (abonnement annuel --> abonnement annuel, abonnement mensuel --> abonnement mensuel/annuel);
- en cas d'achat d'un AG;
- en cas d'achat d'un demi-tarif PLUS;
- en cas d'achat d'un FlexiAbo (exception: échange entre un FlexiAbo et un FlexiAbo avec des zones identiques (nombre et zones tarifaires));
- en cas d'achat d'un abonnement de parcours ou modulable annuel ou d'un abonnement communautaire annuel (également pour les titulaires d'AG);
- en cas d'achat d'autres parcours ou zones (parcours plus courts ou plus longs, moins ou plus de zones);
- en cas de changement de partenaire contractuel de l'AG;

si l'un des points précédents est rempli, l'achat d'un abonnement de 2e classe par le titulaire d'un abonnement de 1re classe est également considéré comme un échange.

Au moins un critère doit être rempli pour qu'il y ait upsell/échange.

1.3.3 Il y a downsell:

- en cas d'achat d'un abonnement d'une durée de validité inférieure;
- en cas d'échange d'un autre abonnement contre un abonnement demi-tarif ou un AG Night.

1.3.4 À l'obtention d'une carte d'accompagnement, les abonnements dont le voyageur est titulaire doivent être traités comme des échanges. Un remboursement rétroactif n'est pas possible.

1.3.5 Aucun échange n'est possible si l'abonnement est prolongé de manière anticipée pour éviter des mesures tarifaires ou contourner une limite d'âge (avec une durée de validité, des zones/parcours et une classe inchangés).

1.4 Franchise et possibilité de remboursement

1.4.1 Vue d'ensemble

Cas	**Franchise**	**Type de remboursement**
Annulation jusqu'à 1 jour après la date d'achat au point de vente émetteur en cas d'erreur de service d'un collaborateur	Pas de franchise	Annulation
Décès	Franchise CHF 10.00	avant le premier jour de validité: remboursement entier après le premier jour de validité: remboursement au prorata
Incapacité de voyager attestée	Franchise CHF 10.00	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 CHF 10.00	Restitution
Restitution après le premier jour de validité, selon le tableau des remboursements	Franchise CHF 10.00	Restitution
Erreur de manipulation dans la distribution en libre-service (p. ex. mauvais nom)	Pas de franchise	Annulation
Retard (droits des passagers)	Pas de franchise	Selon chiffre 1.11
Upsell/échange d'un abonnement (sans interruption)	Pas de franchise	Remboursement au prorata
Downsell	Franchise CHF 10.00	Restitution

1.5 Abonnements nominatifs / SwissPass oubliés, perdus ou bloqués

1.5.1 Les billets achetés en lieu et place d'un abonnement nominatif oublié ou perdu doivent être attestés comme décrit au chiffre 2.3 du présent tarif. Les dispositions du T600, chiffre 13 SwissPass oublié s'appliquent aux remboursements.

1.5.2 Les E-Tickets peuvent être remboursés même sans attestation selon chiffre 2.3 aux conditions suivantes:

- le nom, le prénom et la date de naissance sont identiques sur l'E-Ticket et sur l'abonnement;
- l'abonnement est valable pour le voyage au moment du voyage.

1.5.3 Remboursement de billets achetés pendant le blocage des prestations de l'AG et de l'ADT:

Client AG	Si un client achète des billets et paie encore la facture de son AG alors que ses prestations sont bloquées, les billets doivent être remboursés comme en cas d'AG oublié selon le chiffre 1.5.4 Après le début du processus de recouvrement, l'AG est résilié rétroactivement à la date du blocage; comme il n'y a plus de contrat, plus aucun billet n'est remboursé.
Client ADT	Si un client achète des billets et paie la facture de son abonnement demi-tarif alors que ses prestations sont bloquées, les billets doivent être remboursés comme en cas d'ADT oublié selon le chiffre 1.5.4 Si le client achète encore des billets et paie son ADT après le début du processus de recouvrement, les billets doivent toujours être remboursés comme en cas d'ADT oublié selon le chiffre 1.5.4.

1.5.4 Ces billets (maximum 3 billets par oubli) sont remboursés comme suit:

Type d'abonnement	**Nombre total maximum de billets**	**Mention par demande**	**Franchise par demande de remboursement (maximum 3 billets par demande)**
Abonnement sur le SwissPass	Illimité	-	CHF 5.00
Abonnements pour 1 mois sur papier	1	timbre au verso de l'abonnement	CHF 5.00
Swiss Travel Pass	1	timbre au verso de l'abonnement	CHF 5.00
Swiss Half Fare Card	1	timbre au verso de l'abonnement	CHF 5.00

Type d'abonnement	Nombre total maximum de billets	Mention par demande	Franchise par demande de remboursement (maximum 3 billets par demande)
Trafic militaire			
Ordre de marche sur papier	1	timbre au verso de l'ordre de marche	CHF 5.00

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

1.6 E-Tickets ou SwissPass incontrôlables

1.6.1 Les billets attestés par le personnel de contrôle ou de vente achetés au lieu d'E-Tickets ne pouvant pas être contrôlés (batterie vide, téléphone portable oublié, impression de l'E-Ticket oubliée, E-Ticket illisible/incontrôlable, etc.) sont remboursés après déduction d'une franchise de CHF 5.00 par demande.

1.6.2 Les billets attestés par le personnel de contrôle ou de vente achetés au lieu d'abonnements personnels / SwissPass ne pouvant pas être contrôlés (SwissPass ou téléphone oublié, batterie vide, prestation suspendue en raison d'un retard de paiement de facture, etc.) sont remboursés après déduction d'une franchise de CHF 5.00.

1.7 Abonnements annuels et mensuels achetés a posteriori / antidatage d'abonnements nominatifs du SDN et des communautés

1.7.1 Lors de l'achat postérieur d'un abonnement personnel, p. ex. d'un AG (paiement mensuel et annuel), d'un abonnement demi-tarif, de facilités de voyage pour enfants selon T600.3, d'un abonnement de parcours, d'un abonnement modulable ou d'un abonnement communautaire, d'un Passeport vélo ou d'une carte mensuelle AG, des titres de transport peuvent être remboursés. Le changement de l'intervalle de paiement de l'AG en est exclu et ne peut être effectué qu'avec effet immédiat ou à un moment ultérieur, voir également T654, chiffre 4.1.

1.7.2 Titres de transport avec validité passée

1.7.3 En cas d'antidatage d'un abonnement, des titres de transport avec une validité située dans le passé peuvent être remboursés. Le premier jour de validité de l'abonnement annuel ou mensuel doit être au plus tard le premier jour de validité du titre de transport le plus ancien. Le premier jour de validité du titre de transport le plus ancien peut remonter au maximum à un mois. Pour le demi-tarif, un titre de transport au maximum peut être remboursé. Pour les autres abonnements selon le chiffre 1.7.1, au maximum trois titres de transport peuvent être remboursés. Aucune franchise n'est perçue.

1.7.4 Lors de l'achat postérieur d'un abonnement demi-tarif, la différence avec le prix réduit d'un seul titre de transport au maximum peut être remboursée, pour autant que le premier jour de validité de l'abonnement couvre la date du titre de transport (exception: titres de transport dégriffés, chiffre 10).

1.7.5 L'achat postérieur ne doit pas permettre d'éluder la limite d'âge, sauf lorsque des titres de transport peuvent être remboursés par l'achat postérieur selon le chiffre 1.7.1.

1.7.6 L'achat postérieur ne doit pas permettre d'éluder des mesures tarifaires. Il n'y a aucune exception. L'abonnement souhaité peut être antidaté au plus tôt au premier jour à partir duquel le nouveau prix s'applique. Les titres de transport à payer ne doivent pas remonter avant la date des dernières mesures tarifaires. Si on fait face à une mesure tarifaire et une limite d'âge, la mesure tarifaire prime la limite d'âge.

1.7.7 L'AG Night n'est pas concerné par les règles susmentionnées relatives à l'antidatage. Il est interdit d'antidater l'AG Night.

1.7.8 Le demi-tarif PLUS n'est pas concerné par les règles susmentionnées relatives à l'antidatage. Il est interdit d'antidater le demi-tarif PLUS.

1.7.9 Titres de transport avec validité future

1.7.9.1 Les titres de transport dont la validité est située dans le futur peuvent également être remboursés. Dans ce cas, l'abonnement doit être valable au plus tard à partir du premier jour de validité du titre de transport. Aucune franchise n'est perçue.

1.8 Manque de place en première classe

1.8.1 S'il est attesté qu'un voyageur a utilisé la 2e classe avec un titre de transport de 1re classe par suite de manque de place, le remboursement se fait sur la base du surclassement pour le parcours effectué en 2e classe.

1.8.2 Il est remboursé:

- le prix entier du surclassement conjointement avec:
  un billet ordinaire ou une CMC plein tarif
- la moitié du prix du surclassement conjointement avec:
  tous les autres titres de transport

1.8.3 Ne sont pas remboursés:

- les titres de transport pour un nombre illimité de courses.

1.8.4 Aucune franchise n'est perçue.

1.9 E-Tickets du portail des entreprises (B2B)

1.9.1 Les remboursements d'E-Tickets de clients enregistrés sur le portail des entreprises sont traités exclusivement par le Contact Center de Brigue. Les dispositions contractuelles spéciales permettent le remboursement d'E-Tickets dans un cadre défini.

1.9.2 Les onlineTickets du portail entreprises (B2B) diffèrent de ceux des clients privés (B2C) uniquement par l'inscription «B2B» au sommet du code du billet.

1.9.3 Pour chaque E-Ticket acheté sur le portail des entreprises remboursé, la franchise est perçue. Celle-ci est également perçue lorsque la non-utilisation, totale ou partielle, du titre de transport est prouvée.

1.10 Incapacité de voyager

1.10.1 Les abonnements annuels et mensuels peuvent être remboursés en cas d'incapacité de voyager médicalement attestée. Si le titulaire ou le partenaire contractuel d'un abonnement demande un remboursement du fait d'une non-utilisation en raison d'une maladie ou d'un accident, une copie du certificat correspondant (confirmation de séjour hospitalier ou de cure, certificat médical prouvant l'incapacité de voyager) doit être présentée. Si l'incapacité de voyager s'étale sur plusieurs périodes, un certificat différent doit être fourni pour chaque période. Si le cas se répète, l'entreprise de transport peut demander un deuxième certificat médical, émis par un autre médecin. Aucune procuration n'est nécessaire pour une résiliation due à l'incapacité de voyager.

1.10.2 La durée de non-utilisation prise en compte se monte au moins à 5 jours consécutifs par cas compris dans la durée de validité de l'abonnement.

1.10.3 Tout remboursement octroyé du fait d'une incapacité de voyager est calculé au prorata de la durée de l'incapacité de voyager.

1.10.4 Les éventuelles combinaisons d'AG prévues au Tarif 654 (AG Duo ou AG Familia) demeurent inchangées jusqu'à la fin de l'année d'abonnement (indépendamment de l'intervalle de paiement) même en cas de remboursement de l'AG de base ou d'un AG Duo ou Familia à la suite d'une incapacité de voyager attestée. L'AG Duo ou l'AG Familia sur le SwissPass est automatiquement résilié par l'intermédiaire à la fin de l'année d'abonnement.

1.10.5 Incapacité de voyager jusqu'à 29 jours (compris)

L'incapacité de voyager doit être terminée et le certificat médical émis le dernier jour de l'incapacité de voyager ou plus tard. Si ces deux conditions ne sont pas remplies, le remboursement est refusé. Le voyageur doit présenter un certificat médical daté d'après l'incapacité de voyager.

1.10.5.1 Un remboursement est possible jusqu'à un mois après le dernier jour de l'incapacité de voyager.

1.10.5.2 Le remboursement ou la bonification sur le compte client est effectué(e) seulement une fois que l'incapacité de voyager est terminée.

1.10.5.3 Procédure pour l'AG et le demi-tarif

Le montant à rembourser est calculé manuellement (prix de l'AG ou ADT / 365 jours x nombre de jours de l'incapacité) et bonifié directement sur le compte client à l'aide de coupons. Cette bonification est déduite lors du prochain renouvellement de la prestation. En cas de résiliation, la bonification est versée sur le compte du partenaire contractuel.

1.10.5.4 Procédure pour les autres abonnements

Face à un abonnement de parcours, un abonnement modulable, un abonnement communautaire, un AG Night, une carte mensuelle AG, un passeport chien annuel et un passeport vélo, il est possible de choisir entre deux variantes:

a) Remboursement pendant la durée de validité de l'abonnement:
Le remboursement est effectué la veille du premier jour de l'incapacité de voyager et un nouvel abonnement avec une nouvelle durée de validité est émis directement (conditions d'échange selon chiffre 1.3.2). Le premier jour de validité du nouvel abonnement correspond au lendemain du dernier jour de l'incapacité de voyager. Le montant bonifié est déduit du prix du nouvel abonnement.

b) Remboursement après la durée de validité de l'abonnement:
La demande de remboursement doit être soumise au plus tard un mois après la fin de l'incapacité de voyager et au plus tard un mois après l'échéance de l'abonnement. Le certificat médical est conservé dans le dossier du client.

Le remboursement est calculé au prorata de l'incapacité de voyager ayant eu lieu pendant la durée de validité de l'abonnement.
Exemple: pendant la durée de validité de l'abonnement, un voyageur est incapable de voyager pendant 20 jours. Il l'annonce dans le délai imparti aux conditions requises selon chiffre 1.10.5.1. Le certificat médical est conservé dans le dossier du client. Le client obtient le remboursement/la bonification du montant correspondant à 20 jours via CASA.

1.10.6 Incapacité de voyager à partir de 30 jours

Le remboursement peut être effectué pendant l'incapacité de voyager (pendant la durée de validité de l'abonnement). Le certificat médical doit être émis le premier jour de l'incapacité ou plus tard. On procède à une résiliation et au remboursement correspondant à la veille du premier jour de l'incapacité de voyager avec le motif «incapacité de voyager». Le remboursement est octroyé jusqu'à une année après le début de l'incapacité de voyager et la date d'émission du certificat médical confirmant ladite incapacité ne doit pas remonter à plus d'un mois.

1.10.6.1 Le versement ou la bonification est effectué(e) au moment du remboursement. Face à un AG ou un ADT, le montant dû est bonifié sur le compte client du partenaire contractuel. Pour les autres abonnements, un versement est effectué selon les prescriptions des autres moyens de paiement.

1.10.7 Vue d'ensemble de la franchise en cas d'incapacité de voyager

Produit	Remboursement	Franchise	Versement
AG et ADT référencés sur le SwissPass	Au prorata jusqu'à la veille de l'incapacité de voyager Le moment du remboursement et la procédure divergent selon la durée de l'incapacité de voyager (de plus ou de moins de 30 jours). Si un nouvel abonnement est émis, il a une nouvelle durée de validité.	CHF 10.00	Le remboursement est inscrit dans le compte client de la partie contractante et le montant bonifié sur la prochaine facture. Si aucun nouvel abonnement n'est acheté, le montant peut être versé sur le compte bancaire ou postal du client.
Demi-tarif PLUS	Au prorata jusqu'à la veille de l'incapacité de voyager Si des billets ont été achetés (après la date de résiliation), ils doivent d'abord être remboursés. Si un nouveau contrat est conclu, il a une nouvelle durée de validité.	CHF 0.00	Le montant à rembourser est inscrit dans le compte client de la partie contractante et versé sur le compte bancaire ou postal du client.
Abonnement de parcours, modulable, communautaire, FlexiAbo, AG Night, carte mensuelle AG, passeport chien annuel et Passeport vélo	Au prorata jusqu'à la veille de l'incapacité de voyager Le moment du remboursement et la procédure divergent selon la durée de l'incapacité de voyager (de plus ou de moins de 30 jours). Si un nouvel abonnement est émis, il a une nouvelle durée de validité.	CHF 10.00	Les prescriptions des autres moyens de paiement s'appliquent. Lors de l'achat d'un nouvel abonnement, il est possible de soustraire le montant du nouvel abonnement.

1.11 Remboursement pour cause de retard

1.11.1 Les dispositions du Tarif 600, chiffre 15 s'appliquent.

1.11.2 Aucune franchise n'est prélevée dans les cas A, B et C suivants.

1.11.3 Les voyageurs en possession d'un titre de transport valable 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 (voir exemple au chiffre 1.11.9, cas A),
- de renoncer à la poursuite du voyage s'ils l'ont déjà débuté (voir exemple au chiffre 1.11.9, cas B), ou
- de retourner sans délai à leur station de départ (voir exemple au chiffre 1.11.9, cas C).

1.11.4 Un remboursement pour cause de retard doit être demandé dans un délai de trente jours après le voyage concerné.

1.11.5 Seul l'un des trois cas A, B ou C est remboursé, aucun cumul n'est possible.

1.11.6 Les titulaires d'un abonnement général, de parcours, communautaire ou modulable n'ont pas droit au remboursement pour cause de retard.

1.11.7 Aperçu

Parcours	**Remboursement**
Cas A: renoncement au voyage	Remboursement total du titre de transport, voir exemple au ch. 1.11.9
Cas B: renoncement à la poursuite du voyage à partir d'une gare intermédiaire	Remboursement partiel du titre de transport, voir exemple au ch. 1.11.9
Cas C: retour immédiat au lieu de départ à partir d'une gare intermédiaire	Remboursement total du titre de transport, voir exemple au ch. 1.11.9

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

1.11.9 Exemples

Description	**Remboursement pour cause de retard**
<u>Exemple 1:</u> **Schwarzenburg – Lucerne, via Berne et Olten** **Prix (2e cl., réduit ½, simple course, fictif): CHF 25.00**	
Cas A: renoncement au voyage	Droit: 100 % de CHF 25.00 Montant: CHF 25.00 Remboursement: CHF 25.00
Cas B: renoncement à la poursuite du voyage à partir d'une gare intermédiaire - Berne - Olten	Droit: remboursement partiel équivalant au tronçon non parcouru Montant: CHF 20.00, remb.: CHF 20.00 Montant: CHF 12.00, remb.: CHF 12.00
Cas C: retour immédiat au lieu de départ à partir d'une gare intermédiaire	Droit: 100 % de CHF 25.00 Montant: CHF 25.00 Remboursement: CHF 25.00
<u>Exemple 2 :</u> **Schwarzenburg – Lucerne, via Berne et Olten** **Prix (2e cl., réduit ½, aller-retour, fictif): CHF 50.00**	
Cas A: renoncement au voyage	Droit: 100 % de CHF 50.00 Montant: CHF 50.00 Remboursement: CHF 50.00
Cas B: renoncement à la poursuite du voyage à partir d'une gare intermédiaire - Berne - Olten	Droit: remboursement partiel équivalant au tronçon non parcouru Montant: CHF 40.00, remb.: CHF 40.00 Montant: CHF 35.00, remb.: CHF 35.00
Cas C: retour immédiat au lieu de départ à partir d'une gare intermédiaire	Droit: 100 % de CHF 50.00 Montant: CHF 50.00 Remboursement: CHF 50.00

Description	Remboursement pour cause de retard
<u>Exemple 3</u> **Schwarzenburg – Lucerne, via Berne et Olten** AG (2e cl., facture annuelle, fictif): CHF 3650.00	
Cas A: renoncement au voyage	Pas de droit au remboursement
Cas B: renoncement à la poursuite du voyage à partir d'une gare intermédiaire - Berne - Olten	Pas de droit au remboursement
Cas C: retour immédiat au lieu de départ à partir d'une gare intermédiaire	Pas de droit au remboursement
<u>Exemple 4:</u> **Zurich – Winterthour** **Prix (2e cl., réduit ½, fictif): CHF 7.00**	
Cas A: renoncement au voyage	Droit: 100 % de CHF 7.00 Montant: CHF 7.00 Remboursement: CHF 7.00
Cas B: renoncement à la poursuite du voyage à partir d'une gare intermédiaire - Zurich Aéroport	Droit: remboursement partiel équivalant au tronçon non parcouru Montant: CHF 3.00 Remboursement: CHF 3.00
Cas C: retour immédiat au lieu de départ à partir d'une gare intermédiaire	Droit: 100 % de CHF 7.00 Montant: CHF 7.00 Remboursement: CHF 7.00

Description	Remboursement pour cause de retard
<u>Exemple 5:</u> **Zurich – Winterthour** **Abonnement communautaire (2e cl., facture annuelle, fictif): CHF 2200.00**	
Cas A: renoncement au voyage	Pas de droit au remboursement
Cas B: renoncement à la poursuite du voyage à partir d'une gare intermédiaire - Zurich Aéroport	Pas de droit au remboursement
Cas C: retour immédiat au lieu de départ à partir d'une gare intermédiaire	Pas de droit au remboursement

2 Non-utilisation

2.1 Preuve de la non-utilisation totale ou partielle

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

- Restitution avant le début de la durée de validité, sans marque de contrôle

2.1.2 Voyage impossible compte tenu de l'heure d'émission ou d'oblitération et absence de marque de contrôle

- Perturbations de l'exploitation (les courses prévues à l'horaire n'ont pu être assurées par les entreprises de transport)

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

- Présentation de la demande à l'endroit de l'interruption du voyage
- Attestation par l'ET concernée

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

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

2.1.6 Les titres de transport confirmés par le personnel de contrôle ne sont remboursés que s'ils sont présentés conjointement à l'attestation séparée de l'ET concernée au moyen d'un justificatif, du formulaire 7000 ou du formulaire interne d'une ET.

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

2.2 Attestation de la non-utilisation totale ou partielle

2.2.1 La non-utilisation totale ou partielle d'un billet pendant sa durée de validité est attestée par l'ET concernée lorsque:

- le voyageur demande l'attestation au moment de l'interruption ou de la modification du voyage,

et que

- le remboursement ne peut être effectué immédiatement par le point de vente.

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

2.2.3 Attestation par des points de vente équipés de l'appareil de vente électronique:

- Remettre le produit 60691 avec motif correspondant
- Apposer un trait rouge en diagonale sur le recto du billet pour lequel l'attestation est remise

2.2.4 Attestation par des points de vente non équipés de l'appareil de vente électronique:

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

2.2.5 S'il n'y a pas de place au verso du billet, attester sur un justificatif séparé. La correspondance avec le billet doit être indiquée clairement. Ajouter la remarque «pour billet n° …» et apposer le timbre à date de la gare.

2.2.6 Attestation par le personnel de contrôle avec ELAZ:

- Remettre l'attestation avec la remarque correspondante (p. ex. «Non utilisé de ... à ...»)
- Apposer un trait en diagonale sur le recto du billet pour lequel l'attestation est remise.

2.2.7 Attestation par le personnel de contrôle sans ELAZ:

- Attester sur un justificatif séparé (form. 7000 ou justificatif interne)
- «Non utilisé de ... à ...»
- Empreinte de la pince sur les deux documents (attestation et dos du billet)

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

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

2.3 Attestation en cas d'abonnements personnels, de SwissPass, d'ordres de marche oubliés

2.3.1 Pour les voyageurs ayant oublié leur SwissPass, il faut procéder selon le Tarif 600, chiffre 13.5.

2.3.2 Marche à suivre si cette procédure ne peut pas être appliquée:

Attestation par les points de vente équipés de l'appareil de vente électronique:

- Remettre le produit 10691 avec motif correspondant
- Apposer un trait rouge en diagonale sur le recto du billet pour lequel l'attestation est remise.

2.3.3 Attestation par des points de vente non équipés de l'appareil de vente électronique:

- Attestation au verso du billet
- «Abonnement xx oublié» / «Ordre de marche oublié»
- Nom et prénom du voyageur (y c. Monsieur/Madame)
- Timbre à date de la gare et signature du personnel de vente
- Apposer un trait rouge en diagonale sur le recto du billet
- Le billet doit être immédiatement signé par le client lors de son émission.

2.3.4 Les attestations ultérieures dans le véhicule sont délivrées par le personnel de contrôle comme suit:

2.3.4.1 Attestation par le personnel de contrôle avec appareil de contrôle électronique:

- Remettre l'attestation correspondante
- Apposer un trait en diagonale sur le recto du billet pour lequel l'attestation est remise.

2.3.4.2 Attestation par le personnel de contrôle sans appareil de contrôle électronique:

- Attester sur un justificatif séparé (form. 7000 ou justificatif interne)
- «Abonnement xx oublié» / «Ordre de marche oublié»
- Nom et prénom du voyageur (y c. Monsieur/Madame)
- Empreinte de la pince sur les deux documents (attestation et dos du billet)

2.4 Billets combinés

2.4.1 Billets combinés inutilisés ou partiellement utilisés

Les billets spéciaux pour les offres de loisirs entièrement inutilisés sont remboursables selon le présent tarif. Les billets spéciaux pour les offres particulières comme les foires, événements, expositions et en partie des excursions avec réservation obligatoire peuvent être soumis à des délais de remboursement spécifiques. Veuillez consulter les articles dans InfoPortal TP à ce sujet.

2.4.2 Billets combinés partiellement utilisés

Le remboursement d'offres combinées pour des raisons d'interruption de l'exploitation ou lorsqu'il ne devient pas possible à court terme d'utiliser la prestation supplémentaire achetée (p. ex. remontées mécaniques hors service en cas de tempête, fermeture imprévue d'un musée, etc.) est soumis aux conditions suivantes:

- Le client retourne immédiatement à son point de départ: confirmation de la non-exploitation au point de destination - remboursement complet, sans franchise
- Le client reste au point de destination ou se rend à un autre endroit et exige le remboursement en fin d'après-midi ou le lendemain: confirmation de la non-exploitation au point de destination - remboursement du prix de la prestation supplémentaire incluse, sans franchise. La prestation de transport n'est pas remboursée.

2.5 Cartes pour 2 courses

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

3 Cartes multicourses (CMC)

3.1 Échange

Les cartes multicourses selon Tarif 652 non utilisées ou partiellement inutilisées peuvent être échangées sans paiement d'une franchise dans les cas suivants:

- achat d'une autre classe;
- achat d'un abonnement général;
- achat d'un abonnement communautaire;
- achat d'un abonnement de parcours/modulable;
- achat d'un passeport vélo ou d'une carte mensuelle AG.

Si le prix imprimé n'est plus d'actualité, on percevra la différence de prix.

3.2 L'échange de cartes multicourses selon Tarif 652 est possible jusqu'à une année après la date d'échéance imprimée.

3.3 Remboursement avec franchise

Le remboursement des cartes multicourses non utilisées ou utilisées partiellement se calcule comme suit:

Calcul:
Prix payé - prestation utilisée au tarif en cours de validité - franchise = montant du remboursement

3.4 Remboursement sans franchise

Le remboursement des cartes multicourses non utilisées ou utilisées partiellement se fait au prorata sans franchise dans les cas suivants:

- erreur de service;
- fin de la validité de la CMC pour enfant (âge) jusqu'à une année après la date d'échéance imprimée.

4 Abonnements de parcours, modulables et communautaires sur le SwissPass

4.1 Généralités

4.1.1 En cas de modifications importantes des prestations de transport (p. ex. un arrêt n'est plus desservi le soir), le voyageur peut restituer son abonnement et se le faire rembourser au prorata sans franchise.

4.1.2 Si un abonnement identique est acheté pour contourner une limite d'âge (rabais Jeune), une mesure tarifaire ou un calcul de remboursement, l'abonnement encore valable peut être remboursé uniquement comme lors d'une restitution.

4.2 Calcul du remboursement en cas de restitution

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

4.2.2 pour les abonnements annuels:

Nombre de jours d'utilisation, de	**à**	**Montant à rembourser en %**
1	7	94%
8	30	88%
31	37	83%
38	60	77%
61	67	72%
68	90	66%
91	97	61%
98	120	55%
121	127	49%
128	150	44%
151	157	38%
158	180	33%
181	187	27%
188	210	22%
211	217	16%

Nombre de jours d'utilisation, de	à	Montant à rembourser en %
218	240	11%
241	247	5%
248	365	0%

4.2.3 pour les abonnements mensuels:

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

4.2.4 pour les FlexiAbo de 100 jours

Nombre de jours d'utilisation, de	à	Montant à rembourser en %
1	5	90%
6	10	83%
11	15	77%
16	20	70%
21	25	64%
26	30	57%
31	35	50%
36	40	44%
41	45	37%
46	50	31%
51	55	24%
56	60	17%
61	65	11%
66	70	4%
71	100	0%

4.2.5 La franchise est déduite.

4.2.6 Exemple: abonnement de parcours annuel:

Premier jour de validité	03.05.20xx
Date de la restitution	10.11.20xx
Période d'utilisation	192 jours
Montant du remboursement en %	22% selon tableau
Prix de l'abonnement	CHF 1467.00
Calcul du montant à rembourser	22% de CHF 1467.00 = CHF 322.00
Franchise	./. CHF 10.00
Remboursement	CHF 312.00

4.2.7 Exemple: abonnement de parcours mensuel

Premier jour de validité	07.06.20xx
Date de la restitution	12.06.20xx
Période d'utilisation	6 jours
Montant du remboursement en %	50 % selon tableau
Prix de l'abonnement	CHF 115.00
Calcul du montant à rembourser	50 % de CHF 115.00 = CHF 57.00
Franchise	./. CHF 10.00
Remboursement	CHF 47.00

4.3 Calcul du remboursement au prorata

4.3.1 Prix payé x nombre de jours non utilisés
Durée de validité de l'abonnement en jours*

* 100 jours pour le FlexiAbo

4.3.2 Exemple: le titulaire d’un abonnement annuel désire acheter un AG.

Premier jour de validité	03.05.20xx
Date de la restitution	10.11.20xx
Période d’utilisation	192 jours
Période de non-utilisation	173 jours
Prix de l’abonnement	CHF 776.00
Calcul du montant du remboursement	CHF 776 x 173 ./.365 = CHF 367.80
Remboursement	CHF 367.00

5 Titres de transport selon Tarif 654 (sans SwissPass)

5.1 Cartes journalières

5.1.1 Échange

5.1.1.1 Les cartes journalières inutilisées selon Tarif 654, chiffres 9.1, 9.3, 11.1 et 11.2 peuvent être échangées contre le paiement de la franchise contre les mêmes offres jusqu'à une année après l'échéance de leur validité. Si le prix imprimé ne correspond plus au prix en vigueur, il s'agit de percevoir la différence de prix en plus de la franchise. Des cartes journalières pour demi-tarif multi partiellement utilisées doivent être prises en compte au prorata avec la franchise. Les cartes journalières dégriffées selon Tarif 654, chiffre 11.4 et les cartes journalières dégriffées Commune selon Tarif 654, chiffre 11.3 sont soumises aux conditions d'échange du chiffre 10.

5.1.2 Remboursement

5.1.2.1 Des remboursements de cartes journalières non utilisées ou de cartes journalières pour demi-tarif multi partiellement utilisées sont possibles jusqu'à une année après la date d'échéance contre la franchise selon chiffre 3.3

Les cartes journalières pour demi-tarif multi partiellement utilisées sont remboursées au prorata.

Calcul:

$$\frac{\text{prix payé x nombre de jours non oblitérés}}{6}$$

5.1.2.2 Des remboursements de cartes journalières inutilisées, de cartes journalières pour demi-tarif multi partiellement utilisées selon Tarif 654, chiffres 9.1, 11.1 et 11.2 ou de la carte journalière Tandem AG Jeune selon Tarif 654, chiffre 9.3 sont possibles jusqu'à une année après la date d'échéance sans franchise dans les cas suivants:

- achat d'un abonnement (sauf demi-tarif)
- achat de cartes journalières 1re classe au lieu de cartes journalières 2e classe

5.1.2.3 Des remboursements de cartes journalières selon Tarif 654, chiffres 9 et 11 sans indication de prix (entre autres celles portant la mention «Forfait») et de cartes journalières à prix promotionnel ne sont pas possibles. De plus, un remboursement de cartes journalières accompagnant selon Tarif 654, chiffre 9.2 est exclu.

5.1.2.4 Un échange/remboursement de la carte journalière Friends Jeune selon Tarif 654, chiffre 11.6 est exclu à partir du premier jour de validité. Un remboursement partiel n'est possible à aucun moment.

5.2 Surclassement

Le surclassement journalier et le surclassement journalier multi sont soumis aux mêmes conditions d'échange et de remboursement que les cartes journalières selon chiffre 5.1.

6 Abonnements/titres de transport selon Tarif 654 sur le SwissPass

6.1 Généralités

6.1.1 La prestation référencée sur la carte peut être supprimée, il n'est pas nécessaire de retirer le SwissPass.

6.1.2 Lors de la restitution d'un AG ou d'un demi-tarif non utilisé ou partiellement inutilisé, un remboursement peut être accordé si les conditions ci-après sont remplies. Un remboursement peut être demandé jusqu'à un an après l'échéance de l'année d'abonnement (indépendamment de l'intervalle de paiement).

6.1.3 En cas de modifications importantes des prestations de transport (p. ex. un arrêt n'est plus desservi le soir), le voyageur peut restituer son abonnement et se le faire rembourser au prorata sans franchise.

6.1.4 Calcul d'un remboursement au prorata:

- Prix payé x nombre de jours non utilisés ./.365
- Le montant doit être divisé par 366 durant les années bissextiles.

La formule suivante vaut pour l'AG avec facture mensuelle:

- Prix payé x nombre de jours non utilisés / durée de validité de l'abonnement en jours

6.1.5 Si un abonnement identique est acheté pour contourner une limite d'âge, une mesure tarifaire ou un calcul de remboursement, l'abonnement encore valable peut être remboursé uniquement en tant que restitution.

6.2 Abonnements généraux (AG)

6.2.1 Conditions générales de remboursement

6.2.1.1 Le contrat peut être résilié à la fin de tout mois d'abonnement, moyennant un préavis d'un mois, la première fois à la fin de la durée contractuelle minimale de six mois. La résiliation s'effectue oralement, par écrit ou sur swisspass.ch.

6.2.1.2 Les abonnements généraux, qu'ils soient payés sur facture annuelle ou mensuelle, sont des abonnements annuels. L'AG payé sur facture mensuelle n'est pas un abonnement mensuel, et il n'est pas possible de l'échanger contre un abonnement mensuel. Lors de l'échange d'un AG (facture annuelle ou mensuelle) contre un autre abonnement annuel, la durée contractuelle minimale n'a pas à être respectée. Si l'échange est souhaité contre un abonnement mensuel, la durée contractuelle minimale et le délai de résiliation doivent être respectés; le client restitue son AG puis achète le nouvel abonnement (mensuel) souhaité. Il y a lieu de tenir compte du chiffre 6.1.5.

6.2.1.3 Un changement au sein de l'assortiment AG est possible. Exemple: changement d'un AG adulte à un AG partenaire, ou changement du mode de paiement de la facture mensuelle à la facture annuelle ou inversement.

6.2.1.4 Le versement ou la bonification sur le compte client est fait seulement une fois que l'abonnement n'est plus valable.

6.2.1.5 Les remboursements d'AG ne peuvent être effectués qu'aux points de vente équipés d'un appareil de vente électronique.

6.2.1.6 Si

- un autre AG (p. ex. AG adulte vers AG Duo)
- un AG d'une autre classe (de la 2e à la 1re classe ou inversement)
- un abonnement de parcours/modulable/communautaire annuel
- un demi-tarif PLUS / FlexiAbo

est acheté en lieu et place d'un AG partiellement inutilisé, le remboursement sera accordé au prorata de l'utilisation du premier abonnement. La durée minimale de contrat ne recommence pas à zéro. Les mois entiers restants de la durée contractuelle minimale continuent de s'écouler avec le nouvel abonnement. La même règle s'applique lorsque la partie contractante change d'intervalle de paiement.

Exemple	**Durée contractuelle minimale à respecter (oui / non)**
AG facture annuelle contre abonnement de parcours/modulable/communautaire annuel	non
AG facture mensuelle contre abonnement de parcours/modulable/communautaire annuel	non
AG facture annuelle contre abonnement de parcours/modulable/communautaire mensuel	oui L'AG peut être remboursé comme une restitution dans le respect de la durée contractuelle minimale et du délai de résiliation.
AG facture mensuelle contre abonnement de parcours/modulable/communautaire mensuel	oui L'AG peut être remboursé comme une restitution dans le respect de la durée contractuelle minimale et du délai de résiliation.

6.2.2 Calcul du remboursement en cas de résiliation

6.2.2.1 AG en paiement annuel

Pour tous les AG avec facture annuelle, 9 % par mois entamé sont déduits du prix lors du remboursement. Le prix de l'abonnement déterminant est celui qui était en vigueur au moment de la vente. Les éventuelles mesures tarifaires appliquées entretemps ne sont pas prises en considération. La franchise est perçue en sus.

Mois utilisés	Montant du remboursement en %
1	91
2	82
3	73
4	64
5	55
6	46
7	37
8	28
9	19
10	10
11	1
12	0

6.2.2.2 Exemples:

AG adulte, 2e classe, prix indiqué sur la facture annuelle: CHF 3995

- Cas 1: résiliation après 8 mois

CHF 3995.00 - 8*9 % (CHF 2876.40) = CHF 1118.60 - franchise

- Cas 2: résiliation après 2 ans et 6 mois

CHF 3995.00 - 6*9% (CHF 2157.30) = CHF 1837.00 - franchise

6.2.2.3 AG en paiement mensuel

Pour tous les AG en paiement mensuel, le prix du nombre de mois utilisés est déduit sur la base des prix de l'AG en paiement mensuel. Le prix de référence est celui de l'abonnement au moment de la vente. Les éventuelles mesures tarifaires survenues entretemps ne sont pas prises en compte.

6.2.3 AG pour apprenti(e)s

6.2.3.1 Les remboursements des AG pour apprenti(e)s peuvent être effectués uniquement par les bureaux d'émission (services centraux des ET, p. ex. Key Account Manager ou conseiller clients importants).

6.2.3.2 Il n'est en principe pas possible de rembourser des AG pour apprenti(e)s isolés.

6.2.3.3 Un remboursement au pro rata selon chiffre 6.1.4 d'un AG pour apprenti(e)s isolé n'est possible que dans les cas suivants :

- décès;
- incapacité de travail pour cause de maladie de plus de 3 mois.

6.2.3.4 Une restitution selon chiffre 6.2.2.1 d'un AG pour apprenti(e)s isolé n'est possible que dans les cas suivants:

- résiliation du contrat d'apprentissage

6.2.3.5 L'entreprise ayant conclu le contrat d'apprentissage ou la communauté de formation ayant conclu le contrat d'achat d'AG pour apprenti(e)s peut résilier le contrat au plus tôt 2 ans après sa conclusion.

6.2.3.6 La résiliation doit être effectuée au moins 3 mois avant l'échéance de l'année de formation par lettre recommandée adressée au bureau d'émission. Le timbre postal fait foi.

6.2.3.7 La restitution selon chiffre 6.2.2.1 n'est possible que si la totalité des AG pour apprenti(e)s en circulation sont restitués.

6.2.3.8 Une restitution avant les 3 ans suivant la conclusion du contrat d'achat des AG pour apprenti(e)s est possible dans les cas suivants:

- cessation d'activité de l'entreprise ayant conclu le contrat d'apprentissage ou de la communauté de formation
- fusion de l'entreprise ayant conclu le contrat d'apprentissage ou de la communauté de formation avec une autre entreprise ou communauté qui ne propose pas d'AG pour apprenti(e)s.

6.2.3.9 En cas de remboursement ou de restitution, un montant partiel qui a été facturé (selon Tarif 654, chiffre 4.2.7) pour un AG pour apprenti(e)s peut être crédité à l'apprenti(e) au prorata.

6.2.4 AG Duo et Familia

6.2.4.1 En cas de résiliation d'un AG de base ou de suppression d'une combinaison nécessaire, les AG combinés sont résiliés à la date suivant le dernier jour de validité de l'AG de base. L'AG combiné concerné reste dans ce cas valable jusqu'à la prochaine fin du mois d'abonnement, moyennant un délai de résiliation d'un mois. La durée minimale du contrat n'est pas prise en considération.

6.2.4.2 Le client titulaire de l'AG combiné doit accepter la résiliation. Pour acquérir un nouvel AG combiné, il doit indiquer un nouvel AG de base.

6.2.4.3 En cas de décès ou d'incapacité de voyager du titulaire de l'AG de base, les autres abonnements de la combinaison restent valables jusqu'à la fin de l'année d'abonnement, indépendamment de l'intervalle de paiement choisi.

6.2.4.4 Si un AG combiné est acheté en lieu et place d'un

- AG
- abonnement demi-tarif
- abonnement 12 mois

partiellement inutilisé, la durée de validité restante de l'abonnement restitué est remboursée au prorata.

6.3 Abonnement demi-tarif (ADT)

6.3.1 Le demi-tarif n'est pas remboursé et ne peut être résilié qu'à la fin de l'année d'abonnement, avec un délai de résiliation d'un mois. Un remboursement au prorata est effectué dans les cas suivants:

- achat d'un AG (sauf AG Découverte, carte mensuelle AG, AG Night)
- décès
- incapacité de voyager attestée
- achat d'un abonnement demi-tarif via les clients commerciaux

6.4 AG Night

6.4.1 Un remboursement après le premier jour de validité est exclu. Un remboursement au prorata est accordé dans les cas suivants:

- décès
- incapacité de voyager attestée
- achat d'un AG (hors AG découverte et carte mensuelle AG)

6.5 Carte mensuelle AG

6.5.1 La carte mensuelle AG n'est pas remboursée. Un remboursement au prorata est exceptionnellement accordé dans les cas suivants:

- achat d'un abonnement d'une durée de validité identique ou supérieure (abo. mensuel -> abo. mensuel/annuel)
- décès
- incapacité de voyager attestée

6.6 Surclassement mensuel de parcours

6.6.1 Les surclassements mensuels de parcours ne sont pas remboursés. Un remboursement au prorata est exceptionnellement accordé dans les cas suivants:

- Achat d'un abonnement d'une durée de validité identique ou supérieure (abo. annuel -> abo. annuel, abo. mensuel -> abo. mensuel/annuel)
- Échange
- Décès
- Incapacité de voyager attestée

6.7 Surclassement mensuel pour l'AG

6.7.1 Les surclassements mensuels pour l'AG ne sont pas remboursés. Un remboursement au prorata est exceptionnellement accordé dans les cas suivants:

- Achat d'un AG 1re classe pendant la durée de validité du surclassement
- Décès
- Incapacité de voyager attestée

6.8 Passeport chien mensuel et annuel

6.8.1 Le Passeport chien peut être restitué et remboursé avant son premier jour de validité. La franchise est perçue.

6.8.2 Un remboursement au prorata est accordé dans les cas suivants:

- Décès du chien sur présentation d'un certificat de décès officiel
- Décès du propriétaire du chien
- Incapacité de voyager attestée du propriétaire (uniquement pour Passeport chien annuel)

6.8.3 Le remboursement du Passeport chien mensuel est calculé selon les pourcentages suivants en fonction du moment de sa restitution:

Durée d'utilisation en jours, de	**à**	**Montant du remboursement en %**
1	7	50
8	31	0

6.8.4 Le remboursement du Passeport chien annuel est calculé selon les pourcentages suivants en fonction du moment de sa restitution:

Mois d'utilisation	**Montant du remboursement en %**
1	50
2	25
3 à 12	0

6.8.5 Si un Passeport chien est restitué car le chien possède désormais une carte de légitimation pour chien d'utilité selon le Tarif 600, chiffre 10.5, l'abonnement est remboursé au prorata.

6.9 Passeport vélo

6.9.1 Le remboursement du Passeport vélo est calculé selon les pourcentages suivants en fonction du moment de sa restitution:

Mois d'utilisation	**Montant du remboursement en %**
1	50
2	25
3 à 12	0

6.9.2 Un remboursement au prorata est accordé dans les cas suivants:

- Décès
- Incapacité de voyager attestée

7 Billets de groupes

7.1 Généralités

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

- Le billet de groupe est présenté;
- La non-utilisation partielle est attestée; (l'absence d'oblitération ne fait pas office de preuve d'une non-utilisation);
- Les nouveaux billets achetés sont présentés ou une attestation prouve leur achat.
- La non-utilisation est réputée établie.

7.2 Détermination du montant à rembourser

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

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

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

7.3 Exemples (prix fictifs)

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

Prestation utilisée (due)	Basel - Thun - bateau - Beatenbucht - Basel
Prestation non utilisée	Beatenbucht – Thun
Payé	Basel - Thun - bateau - Beatenbucht - Basel
10x CHF 76.20	CHF 762.00
12x CHF 45.80	CHF 549.60
Sous-total	CHF 1311.60
À payer	Basel - Beatenbucht et dès Thun - Basel
10X CHF 64.60	CHF 646.00
12x CHF 38.80	CHF 465.60
Prestation non utilisée	CHF 200.00
Franchise	./. CHF 10.00
Remboursement	CHF 190.00

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

Basel SBB - St. Gallen et retour, 2e classe	Parcours St. Gallen - Basel SBB non utilisé par 2 participants
Payé	Billet de groupe
2 x CHF 71.20	CHF 142.40
À payer	Basel – St. Gallen simple course, 2e cl.
2 x CHF 52.00	./. CHF 104.00
Prestation non utilisée	CHF 38.40
Franchise	./. CHF 10.00
Remboursement	CHF 28.40

7.3.3 Remboursement d’un parcours partiel non utilisé par quelques participants (train manqué, nouveaux billets achetés).

Basel SBB - St. Gallen et retour, 2e classe	Parcours St. Gallen - Zürich non utilisé par 2 participants
Payé (2 nouveaux billets) 2 x CHF 26.00	CHF 52.00
A payer 50 % des billets achetés en plus	./. CHF 26.00
Prestation non utilisée	CHF 26.00
Franchise	./. CHF 10.00
Remboursement	CHF 16.00

8 Réservations

8.1 Les titres de réservation pour les places assises selon T601, chiffre 7 ne peuvent être ni remboursés, ni échangés.

8.2 Les titres de réservation pour les places vélos selon T600, chiffre 7 peuvent être remboursés ou échangés avant le début de leur validité selon les dispositions de l'entreprise de transport qui les a émis. Après le début de la validité, ils ne peuvent être ni remboursés, ni échangés. Pour les exceptions, voir le chiffre suivant 8.3.

8.3 Dans les cas suivants, le supplément des titres de réservation selon chiffres 8.1 et 8.2 peut exceptionnellement être remboursé sans frais:

- Ni la place réservée, ni une autre place du même confort n'ont pu être offertes au voyageur.
- Le contrat de transport ne peut être respecté que partiellement et le client change son programme.
- Le train ou la voiture dans lequel/laquelle vaut la réservation est supprimé(e).
- Retard de plus de 60 minutes, voir aussi T600, chiffre 15.
- Rupture de correspondance, interruption de trafic ou grève
- Des prestations réservées n'ont pas pu être fournies entièrement et cela a été confirmé par le personnel d'accompagnement. La différence est remboursée a posteriori.

9 Demi-tarif PLUS

9.1 Remboursement en cas de résiliation

9.1.1 Le contrat est résilié pour la fin d'un mois d'abonnement en respectant le délai de résiliation d'un mois d'abonnement. La résiliation est faite oralement, par écrit ou sur swisspass.ch.

9.1.2 Le remboursement de l'apport du client restant sur son compte bancaire ou postal est fait seulement une fois que le paquet n'est plus valable. Aucun montant n'est versé au comptant.

9.1.3 Le remboursement d'un demi-tarif PLUS est possible uniquement aux points de vente équipés d'un appareil de vente électronique.

9.2 Calcul du montant à rembourser

Le montant à rembourser consiste en l'apport du client inutilisé à l'échéance du dernier jour de validité. Le bonus n'est en aucun cas remboursé (il est perdu).

10 Titres de transport dégriffés

10.1 Généralités

10.1.1 Dans les trente minutes après l'achat et uniquement avant le début de la validité, les titres de transport dégriffés peuvent être remboursés en libre-service, sans franchise et sans preuve de l'achat d'un autre titre de transport.

10.1.2 L'acheteur doit vérifier dans ce laps de temps si son titre de transport est correct quant à son heure, à sa date et aux données personnelles, ou s'il y a lieu de procéder à un remboursement en libre-service. Passé ce délai, aucun changement n'est plus possible.

10.1.3 Après trente minutes après l'achat ainsi qu'après le début de la validité, les titres de transport dégriffés sont échangés ou remboursés par les points de vente avec appareil de vente électronique et accès au dossier client ou par le Contact Center de Brigue uniquement dans les cas mentionnés ci-dessous.

10.2 Billets dégriffés

10.2.1 Les billets dégriffés (Flex) peuvent être échangés ou remboursés dans les cas suivants moyennant la franchise.

Motif de remboursement	**Condition**
Incapacité de voyage attestée (maladie, accident)	Une attestation médicale portant la mention «incapacité de voyager» doit être fournie.
Décès	

10.2.2 Dans les cas suivants, les billets dégriffés (Flex) peuvent être échangés ou remboursés sans franchise:

Motif de remboursement	**Condition**
La cliente ou le client souhaite utiliser une autre relation que celle réservée avec le billet dégriffé ou renonce au voyage.	Possible seulement avec l'option «billet dégriffé Flex». Le titre de transport doit être remboursé avant le début de validité du billet. Le remboursement se monte à 75 % du prix d'achat, sans franchise. Un nouveau titre de transport doit être acheté pour l'éventuelle nouvelle relation. Aucune restriction ne s'applique concernant l'assortiment.
Achat ultérieur d'abonnements personnels selon chiffre 1.7	Remboursement intégral du fait de l'absence d'un prix de référence. Le nom figurant sur le E-Ticket doit correspondre à celui indiqué sur l'abonnement et le E-Ticket ne peut être présenté qu'une seule fois. Le numéro TO/Ticket-ID doit être vérifié.

Motif de remboursement	Condition
Retard selon T600, chiffre 15.6.1.9	Remboursement si la finalité du voyage ne peut plus être atteinte pour raison de retard avant son commencement selon T600, chiffre 15.6.1.9.

10.3 Surclassements dégriffés

10.3.1 Les surclassements dégriffés peuvent être échangés ou remboursés dans les cas suivants moyennant la franchise.

Motif de remboursement	Condition
Titre de transport acheté plusieurs fois	La date de voyage, la relation horaire, le nom, le prénom et la date de naissance du voyageur sont identiques.
Titre de transport acheté pour le mauvais groupe de clients (surclassement dégriffé sans abonnement demi-tarif ou prix entier au lieu du tarif réduit)	Le remboursement est possible uniquement si l'achat d'un nouveau billet correct peut être prouvé (relation horaire, nom, prénom et date de naissance du voyageur identiques). Dans ce cas, il faut toujours accorder un remboursement entier.
Incapacité de voyage attestée (maladie, accident)	Une attestation médicale portant la mention «incapacité de voyager» doit être fournie.
Décès	

10.3.2 Dans les cas suivants, les surclassements dégriffés peuvent être échangés ou remboursés sans franchise:

- Achat ultérieur d'un abonnement nominatif de première classe (selon chiffre 1.7). Le nom figurant sur le surclassement dégriffé doit correspondre à celui indiqué sur l'abonnement et le E-Ticket ne peut être présenté qu'une seule fois. Le numéro TO/Ticket-ID doit être vérifié.
- Restitution du titre de transport si la finalité du voyage ne peut plus être atteinte pour raison de retard avant son commencement selon T600, chiffre 15.6.1.9.

10.4 Cartes journalières dégriffées et cartes journalières dégriffées Commune

10.4.1 Les cartes journalières dégriffées peuvent être échangées ou remboursées dans les cas suivants moyennant la franchise.

Motif de remboursement	**Condition**
Titre de transport acheté plusieurs fois	La date de voyage, le nom, le prénom et la date de naissance du voyageur sont identiques.
Titre de transport acheté pour le mauvais groupe de clients (carte journalière dégriffée sans abonnement demi-tarif ou prix entier au lieu du tarif réduit)	Le remboursement est possible uniquement si l'achat d'un nouveau billet correct peut être prouvé (date, nom, prénom et date de naissance du voyageur identiques). Dans ce cas, il faut toujours accorder un remboursement entier.
Incapacité de voyage attestée (maladie, accident)	Une attestation médicale portant la mention «incapacité de voyager» doit être fournie.
Décès	

10.4.2 Dans les cas suivants, les cartes journalières dégriffées et les cartes journalières dégriffées Commune peuvent être échangées ou remboursées sans franchise:

- Achat ultérieur d'un abonnement nominatif (selon chiffre 1.7) en l'absence d'un prix de référence. Le nom figurant sur la carte journalière doit correspondre à celui indiqué sur l'abonnement et le E-Ticket ne peut être présenté qu'une seule fois. Le numéro TO/Ticket-ID doit être vérifié.

- Restitution du titre de transport si la finalité du voyage ne peut plus être atteinte pour raison de retard avant son commencement selon T600, chiffre 15.6.1.9.