



# T600

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

Édition 01.06.2026

## Modifications valables à partir du 01.06.2026

Chiffre	Modifications
Tarif entier	Modifications rédactionnelles
<u>3.6.2.2</u>	Complément selon lequel la tarification de la billetterie automatique se fonde en principe sur les données de l'horaire
<u>7.3.2</u>	Pour le chargement de vélos par les voyageurs, pour les engins qui sont transportés gratuitement, complément selon lequel les vélos pliables doivent être pliés «de manière compacte».
<u>7.4</u>	Précision des engins non autorisés tels que les scooters électriques: <ul style="list-style-type: none"><li>• les véhicules électriques fournissant une aide avec un moteur électrique sans qu'il ne faille pédaler (exceptions selon les ch. <u>7.3.1-7.3.3</u>)</li><li>• les véhicules électriques qui ne sont pas prévus pour une utilisation sur la voie publique en Suisse</li></ul>
<u>13.7.9.3</u>	Précision selon laquelle le demi-tarif vaut lui aussi comme abonnement annuel en lien avec les situations RogF/RemitF en cas d'abonnement renouvelé rétroactivement
<u>14.5</u>	Complément abonnement communautaire annuel

## Table des matières

<b>0</b>	<b>Observations préliminaires</b>	<b>6</b>
0.1	Validité	6
0.2	Véhicules, personnel	6
0.3	Arrêts	6
0.4	Interruptions de trafic	6
0.5	Modifications de l'offre, des tarifs et des prix	6
0.6	Jours fériés	7
0.7	Transport de voyageurs	7
0.8	Titre de transport	7
0.9	Taxe sur la valeur ajoutée	7
0.10	Présentation d'une pièce d'identité	7
0.11	Garantie des recettes et lutte contre les abus	8
0.12	Obligation d'informer	8
0.13	mailto:Échange de données dans le cadre de l'authentification	8
0.14	Cartes à oblitérer	8
<b>1</b>	<b>Champ d'application</b>	<b>9</b>
<b>2</b>	<b>Réductions</b>	<b>10</b>
2.1	Généralités	10
2.2	Enfants jusqu'à 5,99 ans	10
2.3	Enfants de 6 à 15,99 ans	10
2.4	Jeunes de 16 à 24,99 ans	10
2.5	Personnes âgées de 25 ans	10
2.6	Seniors (dame et homme)	10
2.7	Groupes de clients	11
<b>3</b>	<b>E-Tickets</b>	<b>12</b>
3.1	Dispositions générales	12
3.2	Billets print@home	13
3.3	Applications de billetterie mobile	13
3.4	Billets SMS	13
3.5	Billets unitaires référencés sur le SwissPass	13
3.6	Autorisation de voyager avec facturation postérieure/billetterie automatique	14
<b>4</b>	<b>SwissPass</b>	<b>15</b>
4.1	Vente, encaissement et émission	15
4.2	Présentation de la carte	16
4.3	Endommagement/perte/remplacement	18
4.4	Contrôle de la carte SwissPass	18
4.5	SwissPass transitoire	19
4.6	Photo	19
4.7	Dépôt de la carte SwissPass	20
4.8	Désactivation	20
4.9	SwissPass Mobile	21
4.10	Technologie RFID de la carte SwissPass	22
4.11	Prix	23
<b>5</b>	<b>Surclassement</b>	<b>24</b>
<b>6</b>	<b>Bagages à main</b>	<b>25</b>

6.1	Définition.....	25
6.2	Bagages à main exclus du transport .....	25
<b>7</b>	<b>Chargement de vélos ou d'autres véhicules et engins de transport par les voyageurs</b> .....	<b>26</b>
7.1	Généralités .....	26
7.2	Dispositions particulières des entreprises de transport.....	26
7.3	Véhicules et engins de transport autorisés.....	27
7.4	Engins non autorisés.....	28
7.5	Vélos spéciaux.....	28
7.6	Offre pour le chargement des vélos par les voyageurs.....	29
7.7	Chargement de vélos d'enfants.....	30
7.8	Vélos de location Rent a bike .....	30
7.9	Contrôle .....	30
7.10	Réservation pour les vélos chargés par les voyageurs.....	30
7.11	Responsabilité .....	31
<b>8</b>	<b>Animaux.....</b>	<b>32</b>
<b>9</b>	<b>Groupes.....</b>	<b>33</b>
9.1	Conditions.....	33
9.2	Groupes de clients .....	33
9.3	Commande des billets de groupe et réservation de places .....	34
9.4	Remboursements.....	34
9.5	Surclassement .....	35
9.6	Bagages et chargement des vélos par les voyageurs .....	35
<b>10</b>	<b>Voyageurs avec un handicap.....</b>	<b>36</b>
10.1	Définition.....	36
10.2	Facilités de voyage .....	36
10.3	Titres de transport.....	36
10.4	Carte d'accompagnement .....	36
10.5	Facilités de voyage pour les chiens d'utilité/passeport pour chien d'utilité.....	37
10.6	Facilités de voyage du passeport vélo pour aides à la mobilité .....	39
10.7	Commande téléphonique de billets pour voyageurs avec un handicap .....	40
10.8	Modèles .....	41
<b>11</b>	<b>Militaires, service civil, protection civile et police .....</b>	<b>45</b>
11.1	Transports de militaires, de membres de la protection civile et de civilistes .....	45
11.2	Police en service.....	45
<b>12</b>	<b>Facilités internationales de voyage pour le personnel (FIP).....</b>	<b>46</b>
12.1	Offre.....	46
12.2	Surclassement .....	46
<b>13</b>	<b>Voyageurs sans titre de transport valable, abus et falsification .....</b>	<b>47</b>
13.1	Généralités .....	47
13.2	Courses avec autocontrôle.....	47
13.3	Courses avec personnel de contrôle, sans vente .....	50
13.4	Courses avec personnel de contrôle, avec vente .....	54
13.5	SwissPass oublié .....	61
13.6	Abus, falsification .....	62

13.7	Suppléments et taxes.....	64
<b>14</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>67</b>
14.3	Aperçu .....	67
<b>15</b>	<b>Retards et suppressions .....</b>	<b>73</b>
15.1	Remarque préliminaire.....	73
15.2	Généralités .....	73
15.3	Nuitée .....	74
15.4	Bagages et vélos .....	74
15.5	Billets internationaux et parcours à l'étranger.....	74
15.6	Dédommagement en cas de retards et de suppressions.....	74
15.7	Réclamations .....	76
15.8	Exemples .....	77

## **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 par les communautés qui figurent dans le champ d'application selon chiffre 1.1.
- 0.1.2 Ce tarif doit également être appliqué par tous les intermédiaires et distributeurs rattachés à la plateforme NOVA.
- 0.1.3 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.
- 0.1.4 Ce tarif est rédigé en allemand, en français et en italien. En cas de doute, la version allemande fait foi.
- 0.1.5 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).
- 0.1.6 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 endroits où des véhicules des transports publics (TP) s'arrêtent normalement pour faire embarquer ou débarquer des voyageurs.

### **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, les dispositions du T601 s'appliquent.

## **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 effectif du véhicule. 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 Présentation d'une pièce d'identité**

0.10.1 Si la vérification des coordonnées requiert la présentation d'une pièce d'identité officielle valable, les règles suivantes s'appliquent:

- Sont considérés comme pièces d'identité officielles le passeport, la carte d'identité et le permis de séjour pour étrangers.
- À titre exceptionnel, un permis de conduire valable ou la carte SwissPass peuvent être acceptés pour vérifier l'identité.
- Du fait de l'absence des éléments de sécurité, les copies physiques ou numériques sont acceptées uniquement à titre exceptionnel dans la vente à distance.

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

0.11.1 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 (selon T654), 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.

## **0.12 Obligation d'informer**

0.12.1 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, communauté, tout distributeur ou intermédiaire.

## **0.13 mailto:Échange de données dans le cadre de l'authentification**

0.13.1 Pour que le titulaire d'un abonnement de transports publics puisse bénéficier de prestations à prix réduit, toute ET, tout distributeur, intermédiaire ou 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.).

## **0.14 Cartes à oblitérer**

0.14.1 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 [www.allianceswisspass.ch/awbf](http://www.allianceswisspass.ch/awbf).

## **2 Réductions**

### **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.

2.1.3 Les entreprises de transport indiquées au chiffre 1.1 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 Personnes âgées de 25 ans**

2.5.1 Pour les personnes âgées de 25 ans, les facilités ne sont accordées que sur la base de dispositions particulières ou de certains tarifs.

### **2.6 Seniors (dame et homme)**

2.6.1 Des facilités sont offertes aux seniors (dame et homme) uniquement sur la base de dispositions particulières ou de tarifs donnés.

## 2.7 Groupes de clients

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

- Prix entier
- Réduit ½
- Enfant de 0 à 5,99 ans
- Enfant de 6 à 15,99 ans
- Jeune de 16 à 24,99 ans
- Personne de 25 ans
- Adulte
- Senior (dame) à partir de 64 ans, senior (homme) à partir de 65 ans
- AG 2<sup>e</sup> classe
- AG 1<sup>re</sup> classe
- Vélo
- Chien

2.7.2 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. Interrail/Eurail: 25 % de réduction sur diverses remontées mécaniques).

2.7.3 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 indiqué 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» est un hyperonyme comprenant toutes les variantes de titres de transport disposant d'un élément de sécurité numérique dédié au contrôle par le personnel ou l'infrastructure de contrôle (p. ex. une puce RFID, un code QR ou un code-barres) et qui ne sont pas émis sur papier-valeur. Dans les transports publics suisses, cela désigne les billets print@home, les Screen-Tickets, les billets SMS, les autorisations de voyager de la billetterie automatique et les billets unitaires référencés sur le SwissPass.
- 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 du SwissPass émis au nom de la personne concernée (exception: cf. chiffre 3.2.5). Dans les communautés, il existe des E-Tickets personnels et non transmissibles, mais il peut aussi exister des E-Tickets non personnels et transmissibles. Des E-Tickets sont disponibles pour les animaux selon chiffre 8 et les vélos selon chiffre 7. 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.
- 3.1.4 Les clients doivent être en possession de leur E-Ticket avant le départ effectif du véhicule. 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 du véhicule, faute de quoi le client doit payer le supplément selon chiffre 13.7.
- 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 le distributeur/l'intermédiaire 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 chiffre 13.6.
- 3.1.9 Si un E-Ticket acheté ne peut pas être contrôlé, une taxe de traitement selon chiffre 13.7.7 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 Certains distributeurs/intermédiaires proposent des Ticketshops pour l'achat de billets. Le rayon de validité et l'assortiment peuvent être consultés auprès du distributeur/de l'intermédiaire concerné.
- 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 Chez certains distributeurs/intermédiaires, 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 CHF 5.00. Seuls les voyageurs eux-mêmes sont autorisés à obtenir un billet de remplacement. Le droit de retrait doit être vérifié.
- 3.2.5 Si le billet print@home est acheté via un compte B2B (visible à la mention B2B à côté du prix), un document des autorités valable pour une durée limitée sans photo mais indiquant le nom, le prénom et la date de naissance du voyageur peut être reconnu comme pièce d'identité officielle.

## **3.3 Applications de billetterie mobile**

- 3.3.1 Certains distributeurs/intermédiaires proposent des applications pour l'achat de billets. Le rayon de validité et l'assortiment peuvent être consultés auprès du distributeur/de l'intermédiaire concerné.
- 3.3.2 Les billets qui s'affichent sur les terminaux mobiles sont appelés «Screen-Tickets».
- 3.3.3 Les Screen-Tickets sont achetés et enregistrés sur le terminal mobile à travers l'application du Ticketshop.
- 3.3.4 Pour les Screen-Tickets pour plusieurs personnes, l'entier du voyage doit être effectué en commun.
- 3.3.5 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 CHF 5.00. 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 Certains distributeurs/intermédiaires proposent des billets SMS. Le rayon de validité et l'assortiment peuvent être consultés auprès du distributeur/de l'intermédiaire concerné.
- 3.4.2 Le billet SMS s'affiche dans la messagerie SMS du téléphone mobile.

## **3.5 Billets unitaires référencés sur le SwissPass**

- 3.5.1 Certains distributeurs/intermédiaires proposent des canaux de vente par lesquels on peut acquérir des titres de transport unitaires référencés sur le SwissPass. L'assortiment peut être consulté auprès du distributeur/de l'intermédiaire concerné.

- 3.5.2 Les billets unitaires référencés sur le SwissPass s'affichent en scannant la carte SwissPass ou SwissPass Mobile (voir chiffre 4.9).

## **3.6 Autorisation de voyager avec facturation postérieure/billetterie automatique**

### **3.6.1 Généralités**

- 3.6.1.1 Certains distributeurs/intermédiaires proposent des applications de billetterie avec saisie automatique des voyages et calcul postérieur du prix (appelée ci-après «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.

- 3.6.1.2 Le champ d'application est décrit au chiffre 1.1.

- 3.6.1.3 L'activation de l'autorisation de voyager (check-in) doit être entièrement effectuée avant le départ effectif du véhicule. L'autorisation de voyager doit rester active et être affichée dans l'application pendant tout le trajet. Si une de ces conditions n'est pas remplie, le voyageur doit s'acquitter du supplément selon chiffre 13.7.

### **3.6.2 Règles de calcul de prix de la billetterie automatique**

- 3.6.2.1 Sur la base de toutes les courses effectuées sur une journée, la billetterie automatique calcule la combinaison la plus avantageuse en matière de prix des titres de transport disponibles pouvant être achetés selon les dispositions tarifaires en vigueur.

- 3.6.2.2 Les différents tronçons entre les arrêts constituent l'unité de base de la tarification, soit le parcours d'un arrêt selon l'horaire à un autre. Les tarifs en vigueur des communautés et du Service direct national ainsi que les tarifs internes des ET qui ne participent pas aux communautés ou au SDN s'appliquent, sur la base des heures de départ et d'arrivée selon l'horaire.

- 3.6.2.3 Les assortiments disponibles dans la billetterie automatique peuvent être consultés sur [www.allianceswisspass.ch/sat](http://www.allianceswisspass.ch/sat).

### **3.6.3 Combinaison de titres de transport**

- 3.6.3.1 La combinaison des titres de transport se fait sur une base journalière et prend en compte toutes les courses ayant débuté à partir de 00h00 le jour concerné (jour 0) et ayant fini avant 5h00 le jour suivant (jour 1).

- 3.6.3.2 Plusieurs courses sont mises ensemble si elles peuvent être couvertes de manière plus avantageuse par un titre de transport unitaire de bout en bout.

- 3.6.3.3 Des zones non parcourues peuvent être utilisées dans la tarification pour prolonger la durée de validité.

- 3.6.3.4 Les courses peuvent être couvertes par plusieurs titres de transport dans le respect du T601, chiffre 9.3.

## 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 émis sous la forme d'une carte plastifiée au format carte de crédit (85,7 x 54 mm) ou au format numérique SwissPass Mobile. Le terme «SwissPass» désigne par conséquent à la fois la carte et la version mobile. La prestation achetée (type de durée de validité) est visible sur [swisspass.ch](https://www.swisspass.ch). Les prestations (p. ex. l'AG) sont référencées sur le SwissPass et contrôlées au moyen de la puce RFID ou du code QR de l'application.
- 4.1.3 La carte SwissPass est envoyée au voyageur dans les dix jours en courrier A (pas en courrier recommandé) à l'adresse indiquée.
- 4.1.4 Toutes les cartes SwissPass restent propriété de l'Alliance SwissPass et peuvent être réclamées en retour ou échangées en tout temps dans des cas justifiés.
- 4.1.5 Aucune indication sur la validité n'est visible sur la carte. La carte SwissPass est échangée lorsque des versions antérieures de cartes sont retirées ou que des certificats de la carte sont échus.
- 4.1.6 Le SwissPass peut aussi être émis sans prestation de transports publics.
- 4.1.7 Le SwissPass peut être obtenu à tous les points de vente desservis des transports publics équipés d'un appareil de vente électronique rattaché à NOVA. Il peut également être commandé en ligne sur [swisspass.ch](https://www.swisspass.ch). Les coordonnées du client doivent être vérifiées sur la base d'une pièce d'identité officielle.
- 4.1.8 Les prestations ne faisant pas partie de l'assortiment de TP sont soumises aux conditions générales du prestataire de services concerné (partenaire du SwissPass).
- 4.1.9 Lorsque les données d'un client sont supprimées sur la plateforme NOVA (p. ex. à la suite d'une demande de suppression du client ou de la cliente, ou en raison d'une inactivité pendant plusieurs années), le SwissPass est également supprimé. Il ne peut plus être utilisé après la suppression des données du client.

## 4.2 Présentation de la carte

4.2.1 Émission à partir d'août 2015 (génération 1.0) ou d'avril 2018 (génération 1.1):  
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

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

#### 4.2.2 Émission à partir de décembre 2021 (générations 2.0/2.2/2.3) :

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
- 9 Encoche (élément haptique)

Verso



- 1 Logo RFID identifiant une carte RFID
- 2 Code QR
- 3 Code-barres
- 4 Numéro de la carte
- 5 Numéro séquentiel de la carte (plus le chiffre est élevé, plus la carte est neuve)
- 6 Numéro de version de la carte (à partir de la génération 2.2, mai 2023)

## 4.3 Endommagement/perte/remplacement

- 4.3.1 L'endommagement, le vol ou la perte de la carte SwissPass doit être annoncé(e) immédiatement afin que la carte puisse être remplacée et, le cas échéant, bloquée ou désactivée. La carte de remplacement est d'abord émise avant que l'ancienne carte soit désactivée ou bloquée. En cas de vol, l'ancienne carte est désactivée; en cas de perte, elle est bloquée.
- 4.3.2 Le SwissPass peut être remplacé aussi souvent que souhaité contre le paiement de frais de remplacement selon chiffre 4.11. Le remplacement est gratuit pour les anciennes cartes de plus de cinq ans ou à la suite d'une erreur de service.
- 4.3.3 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 la cliente ou le client peut être reconnu(e) de manière univoque à partir de la photo enregistrée dans le système de vente.
- Une carte de remplacement ne peut pas être émise si la personne ne peut être identifiée ni avec une pièce d'identité ni au moyen d'une photo. Si nécessaire, des titres de transport doivent être achetés au prix entier, puis être remboursés selon le tarif 600.9
- L'obligation de présenter une pièce d'identité ne s'applique pas dans l'espace-client personnel de webshops rattachés à NOVA.
- 4.3.4 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).
- 4.3.5 Lors de la commande d'une nouvelle carte, le client ou la cliente reçoit une quittance du paiement des frais de remplacement sous la forme d'un SwissPass transitoire.
- 4.3.6 Les frais de remplacement payés ne sont en aucun cas remboursés.
- 4.3.7 Les prestations de TP existantes sont automatiquement référencées sur le nouveau SwissPass. 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.
- 4.3.8 Il est possible de changer la photo au moment de l'émission du nouveau SwissPass.
- 4.3.9 Lorsqu'une nouvelle carte SwissPass est produite, la carte remplacée est automatiquement désactivée par l'un des deux éléments déclencheurs suivants:
- Premier contrôle de la nouvelle carte
  - Écoulement de trente jours depuis la production de la nouvelle carte

## 4.4 Contrôle de la carte SwissPass

- 4.4.1 Pour permettre un contrôle dans les règles, la carte SwissPass doit toujours être présentée dans son état original au personnel de contrôle (à savoir sans étui, pas dans le porte-monnaie). La carte SwissPass doit être remise au personnel de contrôle à sa demande.
- 4.4.2 Pour des titres de transports personnels non présentés lors du contrôle ou ne pouvant pas être contrôlés, la procédure décrite au chiffre 13.5 («SwissPass oublié») s'applique et des frais de traitement sont dus selon les chiffres 13.7.6 et 13.7.7.

## 4.5 SwissPass transitoire

- 4.5.1 Un SwissPass transitoire est délivré jusqu'à la réception de la carte SwissPass. Aucune prestation n'est imprimée sur le SwissPass transitoire. La prestation est référencée via le code-barres. En cas de perte, un nouveau SwissPass transitoire peut être émis.
- 4.5.2 Lors d'une commande sur les canaux en ligne, le SwissPass transitoire peut être émis comme E-Ticket (print@home ou Screen-Ticket).
- 4.5.3 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.
- 4.5.4 Le SwissPass transitoire est valable exclusivement sur présentation d'une pièce d'identité officielle.
- 4.5.5 L'émission du SwissPass transitoire est comprise dans le prix d'achat de la prestation.
- 4.5.6 Aucune offre partenaire ne peut être référencée sur le SwissPass transitoire.
- 4.5.7 Aucun SwissPass transitoire n'est émis pour le SwissPass ne comportant pas de prestation de TP ou comportant des services partenaires.

## 4.6 Photo

- 4.6.1 Lors du premier achat d'un SwissPass, le client doit remettre une photo passeport récente de bonne qualité (couleur ou noir/blanc, voir standards de photos) ou la charger en ligne sur [swisspass.ch/photo](https://www.swisspass.ch/photo).
- 4.6.2 Les photos de mauvaise qualité ou trop anciennes sont refusées.
- 4.6.3 La photo est numérisée et enregistrée électroniquement. La date du scan figure dans la base de données centrale.
- 4.6.4 L'original de la photo passeport est détruit après enregistrement. Le client ne peut pas prétendre à la restitution de sa photo.
- 4.6.5 Pour permettre l'envoi de la photo par le point de vente, une quittance photo est émise si nécessaire.
- 4.6.6 La quittance photo doit être immédiatement envoyée par le point de vente en courrier A à l'adresse suivante:  
SBB Fotoscanning  
Postfach  
8108 Dällikon
- 4.6.7 À chaque renouvellement de la photo existante, le voyageur doit remettre une nouvelle photo passeport actuelle qui correspond au standard photo ou la charger sur [swisspass.ch/photo](https://www.swisspass.ch/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).
- 4.6.8 Les photos prises jusqu'à l'âge de 24,99 ans doivent être renouvelées au plus tard après cinq ans.
- 4.6.9 Les photos prises après le 25<sup>e</sup> anniversaire doivent être renouvelées au plus tard après dix ans.
- 4.6.10 Avant la production d'un nouveau SwissPass, la validité de la photo est automatiquement vérifiée par le système, de sorte qu'il n'est plus possible d'utiliser une photo expirée.

- 4.6.11 Un SwissPass peut être bloqué par le personnel de contrôle au motif d'une photo qui n'est pas actuelle si cette dernière ne permet pas d'identifier de manière univoque la personne concernée. La photo en question est aussi bloquée dans le système et un SwissPass de remplacement est automatiquement émis (gratuitement). Dans ce cas, la photo utilisée pour le nouveau SwissPass ne peut pas être identique à celle qui a été bloquée. Une photo bloquée ne peut pas être utilisée pour un nouveau SwissPass.

## 4.7 Dépôt de la carte SwissPass

- 4.7.1 Les prestations ci-après référencées sur le SwissPass peuvent être déposées (tous les groupes de clients à chaque fois):
- AG avec facture mensuelle et annuelle
  - abonnements communautaires mensuels et annuels
  - abonnements modulables mensuels et annuels
  - abonnements de parcours mensuels et annuels
- 4.7.2 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.
- 4.7.3 Les cartes SwissPass peuvent être déposées auprès du service de recouvrement des CFF, case postale, 8048 Zurich, tél. +41 (0) 848 00 11 33, contre une taxe annuelle selon le ch. [4.11](#). La taxe ne sera pas remboursée.
- 4.7.4 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.
- 4.7.5 La carte SwissPass est conservée par le service de recouvrement durant le dépôt.
- 4.7.6 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 d'identité officielle valable avec photo.
- 4.7.7 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.

## 4.8 Désactivation

- 4.8.1 La production d'une nouvelle carte SwissPass a pour conséquence que l'«ancienne» carte est désactivée et n'est donc plus valable.
- 4.8.2 Si une nouvelle carte émise parce que la photo n'était pas d'actualité ne peut pas être produite parce que la photo du client manque, le SwissPass est désactivé. Le client reçoit au préalable un rappel quant au besoin d'une nouvelle photo et est informé de la désactivation. La prestation de transports publics reste valable, mais elle nécessite un nouveau support.

- 4.8.3 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).
- 4.8.4 Les dispositions du chiffre 13.5 s'appliquent aux voyageurs présentant un SwissPass désactivé.
- 4.8.5 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.
- 4.8.6 Si une cliente ou un client est inscrit(e) comme étant décédé(e), son SwissPass est automatiquement désactivé après 360 jours, à défaut d'avoir été désactivé manuellement auparavant.
- 4.8.7 Un SwissPass désactivé ne peut pas être réactivé.

## **4.9 SwissPass Mobile**

- 4.9.1 SwissPass Mobile permet d'afficher le SwissPass sur un appareil mobile afin de le présenter lors du contrôle des prestations référencées.
- 4.9.2 L'Alliance SwissPass se réserve le droit de modifier à tout moment les conditions d'utilisation de SwissPass Mobile.
- 4.9.3 L'utilisation de SwissPass Mobile présuppose un compte SwissPass valide avec login correspondant.
- 4.9.4 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)).
- 4.9.5 SwissPass Mobile peut être activé simultanément dans trois applications différentes. Si ce nombre est dépassé, l'application activée en premier est automatiquement désactivée.
- 4.9.6 SwissPass Mobile permet d'afficher l'ensemble des prestations de transport des transports publics référencées dans le compte SwissPass.
- 4.9.7 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.
- 4.9.8 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.
- 4.9.9 À chaque contrôle, l'utilisateur de SwissPass Mobile est tenu d'avoir sur lui une pièce d'identité valable ou une carte SwissPass libellée à son nom.
- 4.9.10 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 valable ou la carte SwissPass à des fins de vérification.
- 4.9.11 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.

- 4.9.12 En cas de remplacement d'une carte SwissPass, les SwissPass Mobile correspondants restent actifs et sont automatiquement synchronisés avec la nouvelle carte au plus tard trente jours après la production de cette dernière.
- 4.9.13 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 13.5 s'applique et des taxes de traitement selon le chiffre 13.7.6 ou 13.7.7 sont dues.
- 4.9.14 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 chiffre 13.6 s'appliquent.
- 4.9.15 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.
- 4.9.16 Les clientes et clients doivent veiller par eux-mêmes à être en possession d'une carte SwissPass valable en cas d'exclusion temporaire ou totale de l'utilisation de SwissPass Mobile, afin que la prestation qui y est référencée puisse être contrôlée.
- 4.9.17 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.

## **4.10 Technologie RFID de la carte SwissPass**

- 4.10.1 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.
- 4.10.2 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.
- 4.10.3 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 prestations. 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.

## 4.11 Prix

### 4.11.1 SwissPass

SwissPass sans prestation de transports publics (premier achat)	gratuit
SwissPass oublié (selon chiffre <u>13.7.6.1</u> )	CHF 5.00
Remplacement du SwissPass demandé hors ligne (point de vente desservi, CC de Brigue, personnel d'accompagnement)	CHF 30.00
Remplacement du SwissPass demandé en ligne (du fait de nouvelles données d'identité, sur <a href="http://swisspass.ch">swisspass.ch</a> , après vérification de l'identité, chiffre <u>4.3.4</u> )	gratuit
Remplacement du SwissPass pour les anciennes cartes de plus de cinq ans ou à la suite d'une erreur de service	gratuit
Taxe de traitement en cas de contrôle sans remise du SwissPass	cf. chiffres <u>13.7.6</u> et <u>13.7.7</u>
Dépôt de la carte 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 En ce qui concerne 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 selon le chiffre 6.1.3.
- 6.1.2 Chaque voyageur dispose, pour ses bagages à main, de l'espace situé au-dessus et en dessous de la place qu'il occupe. De plus, les bagages à main peuvent être déposés dans les niches entre les rangs de sièges, dans les racks à bagages, dans les compartiments multifonctions et sur les plateformes si la place est suffisante et que la sécurité est garantie. Les entrées et sorties doivent être laissées libres en tout temps. L'accès aux voies d'évacuation et aux portes doit être garanti en tout temps. 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, pouvant être chargés et déchargés par le voyageur de manière autonome et sans problème et pouvant être rangés en sécurité dans la place disponible. Ces objets ne doivent ni mettre en danger, ni bloquer, ni déranger les autres voyageurs.
- 6.1.4 Dans les zones dédiées (p. ex. poussettes, chaises roulantes, vélos), les groupes de clients correspondants ont la priorité.
- 6.1.5 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.
- 6.1.6 Les entreprises de transport peuvent définir les dispositions tarifaires plus détaillées et plus restrictives.

### 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.
- 6.2.3 Les objets qui ne sont pas considérés comme des bagages à main au sens du chiffre 6.1.3 ou qui sont expressément exclus du transport selon le chiffre 6.2.1 doivent être déchargés au prochain arrêt. De plus, un dédommagement d'au moins CHF 25.00 est perçu selon le T601, chiffre 10.4.1 ou le tarif communautaire pour le contrôle et le dérangement. Selon l'appréciation du personnel, le trajet peut être exceptionnellement poursuivi jusqu'à la fin de la course.

## **7 Chargement de vélos ou d'autres véhicules et engins de transport par les voyageurs**

### **7.1 Généralités**

- 7.1.1 Le champ d'application correspond aux ET qui figurent au chiffre 1.1. Si une restriction du chargement de vélos par les voyageurs est nécessaire pour des raisons d'exploitation, elle est indiquée dans l'horaire électronique.
- 7.1.2 Chaque voyageur peut charger un seul vélo ou engin similaire, 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 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 Le chargement des vélos par les voyageurs n'est pas permis pour les groupes.
- 7.1.7 Les ET peuvent définir des restrictions plus poussées pour le chargement par les voyageurs.

### **7.2 Dispositions particulières des entreprises de transport**

- 7.2.1 Les ET disposent des attributs suivants dans Info+ concernant les restrictions du chargement de vélos par les voyageurs:
- VB VELOS: Nombre de places limité
  - VC VELOS: Transport possible, chargement par le personnel roulant
  - VI VELOS: Transport uniquement en trafic international
  - VK VELOS: Billet à acheter auprès de l'entreprise de transport locale
  - VN VELOS: Pas de transport possible
  - VR VELOS: Réservation obligatoire
  - VT VELOS: Pas de transport de vélos

## 7.3 Véhicules et engins de transport autorisés

7.3.1 Sont admis à titre payant pour le chargement de vélos par les voyageurs:

- les vélos
- les vélos électriques (chiffre 7.4 excepté)
- les trottinettes et trottinettes électriques dont la plus grande roue mesure 12 pouces (30,48 cm) de diamètre ou davantage, pliées ou non
- les engins de transport similaires, aux roues alignées (p. ex. vélo couché), mesurant moins de 2,0 m.

7.3.2 Peuvent être transportés gratuitement à condition qu'ils respectent les chiffres 6.1.2 et 7.1.3:

- les poussettes
- les vélos pliables pliés de manière compacte
- les monocycles
- les vélos dont la roue avant est démontée et entièrement emballés (à l'exception de la selle) dans un sac de transport spécifique (roue avant comprise). Les draps-housses et emballages similaires ne sont pas acceptés comme sacs de transport.
- les trottinettes et trottinettes électriques dont la plus grande roue a un diamètre inférieur à 12 pouces (30,48 cm), pliées ou non
- les petites remorques ou autres petits engins de transport
- les remorques décrochables, qu'elles soient ou non employées pour le transport d'enfants et qu'elles soient transportées avec un vélo ou seules
- les petits vélos et trottinettes utilisés par des enfants jusqu'à 5,99 ans
- les chariots à commissions (également avec attache pour vélo)

7.3.3 Les fauteuils roulants manuels ou électriques, y c. véhicules électriques pour personnes âgées / scooters électriques, sont transportés gratuitement lorsqu'ils sont utilisés comme moyens d'aide orthopédiques, 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: 125 cm
- hauteur: 137 cm
- poids total: 300 kg

Pour les véhicules électriques pour personnes âgées (scooters électriques), les conditions suivantes doivent être remplies en sus:

- rayon de braquage: 90° sur 75 cm
- sécurité: un système de freinage efficace sur les deux roues d'un essieu
- géométrie: seulement des véhicules et scooters électriques à 4 roues

## **7.4 Engins non autorisés**

7.4.1 Les engins non autorisés sont:

- les engins dotés d'un moteur à explosion (p. ex. cyclomoteurs, motocyclettes)
- les tandems à trois places
- les vélos couchés à plusieurs places
- les gyropodes électriques
- les vélos dotés de roues parallèles avec plaque de contrôle
- les véhicules électriques fournissant une aide avec un moteur électrique sans qu'il ne faille pédaler (exceptions selon les ch. 7.3.1-7.3.3)
- les véhicules électriques qui ne sont pas prévus pour une utilisation sur la voie publique en Suisse
- les véhicules électriques pour personnes âgées (sauf selon chiffre 7.3.3)
- les vélos spéciaux (conformément au chiffre 7.5.2, des exceptions sont possibles)

7.4.2 Les vélos, véhicules et engins de transport non admis (selon chiffre 7.4.1) doivent être déchargés au plus tard au prochain arrêt. De plus, le même supplément que pour un voyageur sans titre de transport valable sera perçu pour le vélo, voir chiffres 13.2.4.8, 13.3.4.9 et 13.4.3.10, indépendamment du fait que le voyageur ait acheté un billet pour le vélo. Les autres vélos, véhicules et engins de transport emportés ne sont pas pris en compte.

Selon l'appréciation du personnel, le trajet peut être exceptionnellement poursuivi jusqu'à la fin de la course.

## **7.5 Vélos spéciaux**

7.5.1 Sont considérés comme vélos spéciaux les vélos dont la longueur dépasse 2 m. Il s'agit généralement:

- des tandems
- des vélos couchés
- des vélos cargos
- des vélos à trois roues et une place

7.5.2 Les entreprises de transport définissent individuellement si et à quelles conditions le chargement de vélos spéciaux par les voyageurs est permis. Un billet pour vélo est nécessaire pour le transport en libre service autorisé.

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

### 7.6.1 Vue d'ensemble de l'offre:

Titres de transport	Durée de validité	Vélos ordinaires
Passeport vélo <sup>1)</sup>	1 an	CHF 260.00
Carte journalière vélo	1 jour	CHF 15.00
Carte journalière vélo multi (6 champs)	1 jour par champ	CHF 90.00 (oblitérer un champ)
Billets de parcours et unitaire vélo (2 <sup>e</sup> classe réduit ½ si moins cher que la carte journalière) <sup>2)</sup>	selon billet	1 titre de transport à prix réduit

<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> Les billets Réduit ½ de 2<sup>e</sup> classe sont également admis sans la mention «Vélo» sauf s'ils sont expressément considérés comme non valables pour le chargement par les voyageurs.

### 7.6.2 Validité

Titre de transport	Validité
Passeport vélo	Valable pour des transports illimités sur le réseau des ET participantes selon chiffre <u>1.1</u> .
Carte journalière vélo / carte journalière vélo multi	Valable pour des transports illimités sur le réseau des ET participantes selon chiffre <u>1.1</u> le jour d'émission, le jour d'oblitération ou le jour de validité imprimé.
Billet de parcours vélo	Valable pour le transport sur le parcours indiqué sur le billet
Billet unitaire communautaire vélo	Valable pour le transport dans le rayon de validité indiqué sur le billet

### 7.6.3 Remplacement, remboursement, dépôt et renouvellement automatique du passeport vélo

7.6.3.1 Les dispositions du chiffre 4.3 s'appliquent pour le remplacement du passeport vélo.

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

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

## 7.7 Chargement de vélos d'enfants

7.7.1 Les vélos d'enfants jusqu'à 5,99 ans sont transportés gratuitement même lorsque l'enfant n'est pas accompagné. Les vélos des enfants de 6 à 15,99 ans accompagnés d'une personne adulte sont transportés gratuitement. Le fait que la personne accompagnante emporte ou non un vélo n'est pas déterminant. Cette règle n'est pas valable pour les écoles, institutions, associations, entreprises, établissements et organisations. Dans ces cas, des billets pour vélos doivent être achetés pour les vélos de tous les enfants.

Âge	Accompagné / non accompagné	Titre de transport pour vélo
Enfants jusqu'à 5,99 ans	accompagnés ou non	vélo gratuit
Enfants de 6 à 15,99 ans	accompagnés	vélo gratuit
Enfants de 6 à 15,99 ans	non accompagnés	titre de transport pour vélo selon chiffre <u>7.6.1</u>
Enfants	non accompagnés	vélo gratuit avec AG enfant ou AG Familia enfant

## 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.
- Cette offre n'est pas valable pour les groupes.
- Pour les réservations de vélos de location chargés par les voyageurs, voir chiffre 7.10.

7.8.2 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, y compris les éventuelles réservations, doivent être présentés spontanément au personnel de contrôle avec les autres titres de transport.

7.9.2 Les dispositions du chiffre 13 s'appliquent aux voyageurs sans titre de transport valable.

## 7.10 Réservation pour les vélos chargés par les voyageurs

7.10.1 Lors de la mention correspondante dans l'horaire électronique, voir chiffre 7.2.1, une place pour vélo doit être réservée.

7.10.2 La taxe de réservation se monte à CHF 2.00 par vélo ou engin.

7.10.3 Pour les vélos et engins de transport selon les chiffres 7.3.2 et 7.3.3, aucune réservation n'est nécessaire.

#### **7.10.4 Enfants**

7.10.4.1 Le transport de vélos et de draisennes d'enfants jusqu'à 5,99 ans ne requiert pas de réservation. Pour les vélos d'enfants de 6 à 15,99 ans, une réservation est nécessaire sur les lignes indiquées, indépendamment du type de titre de transport.

#### **7.10.5 Échange et remboursement**

7.10.5.1 Pour l'échange et le remboursement, voir T600.9, chiffre 8.

#### **7.10.6 Réservation non effectuée**

7.10.6.1 Si aucune réservation n'a été effectuée pour le vélo transporté dans un véhicule demandant une réservation vélo obligatoire, le personnel de contrôle peut prélever un supplément de CHF 10.00. Ce supplément n'offre aucune garantie de place. Si les places pour vélos disponibles sont occupées par des vélos au titre de réservations ordinaires, les vélos sans réservation doivent être déchargés.

### **7.11 Responsabilité**

7.11.1 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. Les dispositions du chiffre 13 s'appliquent aux voyageurs sans titre de transport valable avec des animaux.

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 2<sup>e</sup> 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 de leur surveillance.

## 9 Groupes

### 9.1 Conditions

- 9.1.1 Dans le cas de voyages de groupe, un groupe se compose 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 <u>9.2.2</u>	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 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)
- Les enfants jusqu'à 5,99 ans voyageant gratuitement.

Si les propres titres de transport des participants couvrent une seule partie de la course, des billets (de groupe) distincts doivent être émis.

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
- AG Night
- Voyageurs voyageant gratuitement du fait d'une carte d'accompagnement 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 13 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 5 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. Le surclassement de l'AG 2<sup>e</sup> classe est directement calculé dans le billet de groupe.

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

9.6.1 Conditions pour groupes avec bagages: voir T602, chiffres 2.1 et 2.9 ss.

9.6.2 Chargement des vélos par les voyageurs: voir chiffre 7.1.6.

## **10 Voyageurs avec un handicap**

### **10.1 Définition**

- 10.1.1 Les voyageurs avec un handicap domiciliés en Suisse, âgés de 6 ans ou plus et qui, selon le formulaire «Demande de carte d'accompagnement avec attestation médicale», dépendent de l'accompagnement d'une personne et/ou d'un chien guide d'aveugle/chien d'assistance, peuvent revendiquer les facilités de voyage pour voyageurs avec un handicap (carte d'accompagnement).

### **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/chien d'assistance 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. Une personne au maximum voyage gratuitement 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 d'accompagnement selon chiffre 10.4.
- 10.2.2 La carte d'accompagnement 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 Les chiens guides d'aveugle sont reconnaissables à leur harnais et à leur plaquette particulière. Les chiens d'assistance doivent porter une médaille spécifique à leur collier et/ou un harnais.
- 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 d'accompagnement**

#### **10.4.1 Généralités**

- 10.4.1.1 Afin d'obtenir la carte d'accompagnement, le voyageur avec un handicap de 6 ans ou plus doit s'adresser au Contact Center CFF. Le formulaire «Demande de carte d'accompagnement avec attestation médicale» (modèle, chiffre 10.8.1) doit être rempli, aux frais du voyageur, par un médecin. Dès que le voyageur avec un handicap dispose du formulaire rempli 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 «Demande de carte d'accompagnement avec attestation médicale» 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 la carte d'accompagnement sur le SwissPass sur dépôt du formulaire intégralement remplie (signature et timbre du médecin indispensables). Aucune autre attestation médicale ou explication n'est reconnue.

## **10.4.2 Établissement**

10.4.2.1 La carte d'accompagnement est émise sur le SwissPass.

10.4.2.2 Le voyageur possédant une carte d'accompagnement est autorisé à voyager en train à l'étranger lorsque les coupons sont achetés en Suisse selon SCIC-NRT.

10.4.2.3 La durée de validité de la carte d'accompagnement est de dix ans.

10.4.2.4 Les abonnements dont le voyageur est titulaire lors de l'établissement de la carte d'accompagnement peuvent être remboursés selon le T600.9, chiffre 1.3.2.

## **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 d'accompagnement. Toutefois, un titre de transport payé au moins est nécessaire en sus de la carte Junior/Enfant accompagné.

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

### **10.5.1 Terme et validité**

10.5.1.1 Sont désignés comme chiens d'utilité les chiens désignés à l'art. 69 de l'ordonnance sur la protection des animaux (OPAn).

10.5.1.2 Ont droit au passeport pour chien d'utilité les chiens d'assistance (chiens-guides d'aveugle, chiens d'assistance à la mobilité, chiens d'alerte pour les diabétiques et les épileptiques, chiens de signaux, etc.) en formation, les chiens d'intervention, de recherche, de sauvetage, d'avalanche et de catastrophe. Après leur formation et moyennant une attestation médicale, les chiens d'assistance voyagent avec la carte d'accompagnement (cf. chiffre 10.2).

10.5.1.3 Sont explicitement exclus les chiens de protection de troupeaux, de conduite des troupeaux, de chasse et de thérapie.

10.5.1.4 Les chiens d'utilité selon 10.5.2 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.

10.5.1.5 La prestation est référencée en tant que passeport gratuit pour chien d'utilité sur le SwissPass du propriétaire/de l'accompagnateur du chien. Le passeport pour chien d'utilité est individuel et non transmissible.

10.5.1.6 Le passeport pour chien d'utilité sur le SwissPass est valable 1 an et n'est pas automatiquement prolongé.

10.5.1.7 Les personnes qui accompagnent des chiens d'utilité doivent posséder un titre de transport valable.

10.5.1.8 Le passeport pour chien d'utilité est valable dans le champ d'application demi-tarif (T654).

## 10.5.2 Conditions

10.5.2.1 Les membres d'organisations ayant leur siège en Suisse sont habilitées à obtenir des passeports pour chiens d'utilité si les organisations remplissent les conditions suivantes:

- Sont considérés comme chiens d'assistance en formation les chiens spécialement formés pour aider au quotidien des personnes vivant avec un handicap durable. Après leur formation, ils accompagnent ces personnes 24 heures sur 24 et leur permettent ainsi notamment d'accéder plus facilement aux transports publics. Pendant leur formation, ces chiens voyagent dans les transports publics avec le passeport pour chien d'utilité. Après leur formation, voir chiffre 10.5.1.2.
- Les chiens de recherche, de sauvetage et d'intervention doivent être au service de la communauté. Contrairement aux chiens d'assistance, leur «prestation» doit (en cas d'événement) pouvoir être sollicitée par tout le monde ou pouvoir profiter à chacun.
- L'organisation demandeuse doit être affiliée à une personne morale (entreprise, association, société, société anonyme, Sàrl, coopérative, etc.) ayant son siège en Suisse.
- 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 habilitée après vérification délivre une carte de membre à ses membres. Le nom et le prénom du membre ainsi que le nom et le logo de l'organisation doivent figurer sur cette carte.
- L'organisation habilitée après vérification est tenue d'annoncer à l'Alliance SwissPass les modifications des cartes de membre.
- 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.
- Pendant leur voyage en transports publics, les chiens d'utilité doivent être signalés par une marque spéciale sur leur collier ou un harnais de l'organisation formatrice. En cas de doute, le droit peut être vérifié à l'aide d'une carte de membre.
- Il n'est pas donné suite aux demandes d'organisations encadrant des chiens sociaux (chiens de thérapie ou de visite, chiens scolaires, etc.).

10.5.2.2 L'organisation demandeuse doit remplir tous les critères. L'examen de la demande et l'attribution du droit à l'organisation incombent à l'organe de gestion de l'Alliance SwissPass. Les demandes doivent être soumises par e-mail à [tarife@allianceswisspass.ch](mailto:tarife@allianceswisspass.ch).

## 10.5.3 Vente et émission

10.5.3.1 Le passeport pour chiens d'utilité peut être obtenu aux points de vente desservis.

10.5.3.2 Les membres d'une organisation émettrice doivent s'identifier avec une carte de membre et une pièce d'identité officielle.

10.5.3.3 Un passeport pour chien d'utilité est nécessaire pour chaque chien. Plusieurs passeports pour chien d'utilité peuvent être émis pour un même propriétaire/accompagnateur de chien si celui-ci voyage simultanément avec plusieurs chiens.

10.5.3.4 Organisations ayant droit:

<b>Chiens guides d'aveugles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Blindenhundeschule Allschwil</li> <li>• Stiftung Ostschweizerische Blindenführhundeschule</li> <li>• Verein für Blindenhunde und Mobilitätshilfen</li> <li>• Fondazione romanda per cani guida per ciechi</li> <li>• Fondation romande pour chiens guides d'aveugles</li> </ul>
<b>Chiens d'assistance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Farah Dogs</li> <li>• SwissHelpDogs</li> <li>• Simpera</li> <li>• Le Copain</li> <li>• Fondation Arthanis</li> <li>• Paws &amp; You</li> <li>• Médical Flair</li> <li>• Verein Assistenzhundezentrum Schweiz</li> </ul>
<b>Chiens de recherche, d'avalanche, de sauvetage et de catastrophe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Société suisse des chiens de catastrophe REDOG</li> <li>• Secours Alpin Suisse</li> <li>• Organisation cantonale valaisanne des secours (OCVS)</li> </ul>
<b>Chiens d'intervention</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Police</li> <li>• Armée</li> <li>• Garde-frontières</li> </ul>

## 10.5.4 Remplacement

10.5.4.1 Les dispositions du chiffre 4.3 s'appliquent.

## 10.6 Facilités de voyage du passeport vélo pour aides à la mobilité

10.6.1 Les voyageurs ayant durablement besoin d'un vélo ou d'un engin similaire au quotidien en tant qu'aide à la mobilité peuvent demander gratuitement un passeport vélo pour aides à la mobilité au moyen du formulaire «Demande de passeport vélo pour aides à la mobilité avec attestation médicale». Cela est possible pour les vélos et engins au sens des chiffres 7.3.1 et 7.5.1 qui sont nécessaires à titre d'aide orthopédique ou d'aide à la mobilité.

10.6.2 Les dispositions définies au chiffre 7 s'appliquent pour le transport. Celui-ci n'est pas garanti.

10.6.3 La validité et le champ d'application sont analogues à ceux du passeport vélo, voir chiffre 7.6.

10.6.4 Le passeport vélo pour aides à la mobilité est émis sur le SwissPass.

10.6.5 Une nouvelle attestation médicale doit être déposée lors du renouvellement du passeport vélo pour aides à la mobilité afin de bénéficier des facilités de voyage.

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

### **10.7.1 Généralités**

10.7.1.1 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.

10.7.1.2 Les détenteurs d'une carte d'accompagnement selon chiffre 10.4 peuvent passer une commande téléphonique pour des billets au numéro 0800 181 181.

### **10.7.2 Contrôle**

10.7.2.1 Lors du contrôle des billets, le client ayant passé une commande téléphonique de billets pour voyageurs avec un handicap doit présenter spontanément sa carte d'accompagnement selon chiffre 10.4. En outre, il présente au personnel de contrôle sa carte avec son numéro de client personnel et l'informe de la commande passée par téléphone.

### **10.7.3 Durée de validité**

10.7.3.1 Sauf indication contraire lors de la commande, le titre de transport est valable dès sa commande.

### **10.7.4 Envoi**


10.7.4.1 Le Contact Center des CFF envoie la facture au client par courrier postal. Le client ne reçoit aucun billet par courrier ou par e-mail.

### **10.7.5 Prestations de service**

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

## 10.8 Modèles

### 10.8.1 Demande de carte d'accompagnement avec attestation médicale (format A4)

1/2 

## Demande de carte d'accompagnement avec attestation médicale.

La carte d'accompagnement gratuite permet à une personne accompagnante et/ou à un chien guide d'aveugle ou chien d'assistance de voyager gratuitement dans les transports publics avec la personne titulaire de cette carte. La carte d'accompagnement, référencée sur le SwissPass, est valable dix ans.

**1 Informations personnelles sur la voyageuse ou le voyageur.**  
Veuillez remplir les données personnelles en lettres capitales bien lisibles.

Madame  Monsieur  Dr.  Prof.

Prénom\*

Nom\*

Rue/n°\*

Complément  Case postale

NPA\*  Localité\*

Canton\*

Pays\*

E-mail

Téléphone fixe

Portable\*

Né(e) le\*


Correspondance\*  allemand  français  italien  anglais

Type de correspondance  E-mail  Lettre

Je possède déjà un SwissPass  Je ne possède pas encore de SwissPass

Numéro de client  -  -  -

**Les champs obligatoires sont indiqués par un \*.**



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

**2 Photo d'identité de la voyageuse/du voyageur.**

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).

**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 × 45 mm
- Pas de photos papier scannées ou imprimées par vous-même

**Inscription**

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

Collez la photo ici.  
Ni trombone,  
ni agrafe.

### 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 Attestation médicale pour l'obtention d'une carte d'accompagnement.

- Seules les personnes souffrant d'une altération substantielle et a priori durable de la santé ne laissant pas présager, d'un point de vue médical, une amélioration notable dans un avenir prévisible ont droit à une carte d'accompagnement. Les personnes susceptibles de voyager de nouveau sans accompagnement au bout de quelques semaines ou mois n'ont pas droit à une carte d'accompagnement.
- Avec la carte d'accompagnement gratuite, les personnes souffrant d'un handicap et/ou se déplaçant avec un chien guide d'aveugle ou un chien d'assistance peuvent se faire accompagner gratuitement dans les transports publics au sein du rayon de validité du demi-tarif.

Par la présente, je confirme que la personne susmentionnée a durablement besoin d'une personne accompagnante et/ou d'un chien guide d'aveugle ou d'un chien d'assistance pour voyager de manière autonome dans les transports publics. Sans accompagnement, il lui est impossible d'accéder aux informations sur les voyages, aux quais et aux véhicules, d'acheter des billets ainsi que de recourir à d'autres services essentiels pour voyager.

Oui  Non

À remplir par un médecin

Localité

Date

Cachet et signature du médecin

### 5 Durée de validité et remarques.

La **carte d'accompagnement** est valable dix ans. Une fois cette période écoulée, il est possible de soumettre une **nouvelle** demande de carte d'accompagnement avec attestation médicale. Avant l'expiration de la carte d'accompagnement, la personne titulaire reçoit un message lui rappelant de la renouveler.

La **présente demande de carte d'accompagnement avec attestation médicale** est valable six mois à compter de sa date d'émission. Ce formulaire sera détruit une fois la carte d'accompagnement émise. En cas de doute, une seconde demande avec attestation médicale de la part d'un autre médecin pourra être exigée.

Plus d'informations sur l'offre sur [cff.ch/carte-d-accompagnement](http://cff.ch/carte-d-accompagnement) ou dans les tarifs des transports publics.


**Pour les personnes qui ne sont pas titulaires d'un SwissPass:** vous devez impérativement joindre **une copie de votre pièce d'identité** ainsi qu'**une photo d'identité**. Veuillez retourner le formulaire dûment complété à: CFF SA, Contact Center CFF, Carte d'accompagnement, Case postale 176, 3900 Brigue, [cff.ch/carte-d-accompagnement](http://cff.ch/carte-d-accompagnement)



VMA-2024.12

## 10.8.2 Attestation médicale passeport vélo pour aides à la mobilité (format A4)

1/2



### Demande avec attestation médicale en vue de l'obtention d'un passeport vélo pour aides à la mobilité.

Le passeport vélo pour aides à la mobilité permet à sa ou son titulaire d'emporter gratuitement dans les transports publics un équipement orthopédique (p. ex. tricycle, vélo allongé pour position couchée, draineuse pour adulte, handbike, etc.) pour sa mobilité personnelle.

Pour les aides à la mobilité orthopédiques, les règles tarifaires du transport de vélos s'appliquent. Toutes les aides à la mobilité doivent pouvoir être chargées et déchargées de manière autonome à tout moment. Le passeport vélo pour aides à la mobilité est valable un an, personnel et intégré au SwissPass.

**Remarque importante.**  
Pour les déambulateurs, fauteuils roulants et scooters électriques (selon le T600, chiffre 7.3.3), le passeport vélo pour aides à la mobilité n'est pas requis.

Les tricycles et vélos allongés pour position couchée sont considérés comme des vélos spéciaux qui sont exclus par certaines entreprises de transport.

**Le formulaire suivant doit être rempli par le/la titulaire disposant d'une aide à la mobilité personnelle:**

#### 1 Informations personnelles.

Veillez remplir les données personnelles en lettres capitales bien lisibles.

Madame  Monsieur  Dr.  Prof.

Prénom\*

Nom\*

Rue/n°\*

Complément  Case postale

NPA\*  Localité\*

Canton\*

Pays\*

E-mail

Téléphone fixe

Portable\*

Né(e) le\*

Langue de correspondance\*  allemand  français  italien  anglais


Type de correspondance  E-mail  Lettre

Je possède déjà un SwissPass  Je ne possède pas encore de SwissPass

Numéro de client  -  -  -

**Veillez joindre une copie de votre pièce d'identité ainsi qu'une photo récente au point 2 de ce formulaire.**

**Les champs obligatoires sont indiqués par un \*.**



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

#### 2 Photo d'identité.

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).

**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

**Inscription.**  
Inscrire le prénom et le nom en caractères d'imprimerie au dos de la photo

- Format env. 35 x 45 mm
- Pas de photos papier scannées ou imprimées par vous-même

Collez la photo ici.  
Ni trombone,  
ni agrafe.

**3 Signature.**

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

Signature

**4 Attestation médicale en vue de l'obtention d'un passeport vélo pour aides à la mobilité.**

- Seules les personnes dont la mobilité personnelle est considérablement réduite sans le recours à une aide à la mobilité ont droit à un passeport vélo pour aides à la mobilité. Ce droit existe par exemple lorsqu'une aide à la mobilité permet de renoncer à un service de transport (privé). Les personnes qui retrouvent une mobilité sans aide après quelques jours ou semaines n'ont pas droit à un passeport vélo pour aides à la mobilité.
- Le passeport vélo pour aides à la mobilité permet à sa ou son titulaire d'emporter gratuitement l'équipement d'aide personnel nécessaire à ses déplacements quotidiens dans le cadre du champ d'application des billets pour vélos conformément au T600 ([allianceswisspass.ch/awbf](http://allianceswisspass.ch/awbf) – colonne T600 Vélo «oui»). Sur tous les autres parcours, les conditions des entreprises de transport concernées s'appliquent.

Par la présente, je confirme que la personne susmentionnée a **durablement** besoin d'une aide à la mobilité personnelle.

Oui  Non

À remplir par  
un médecin

Localité

Date

Cachet et signature  
du médecin
**5 Durée de validité et remarques.**

Le passeport vélo pour aides à la mobilité est valable **un an**. Au bout d'un an, une nouvelle «demande avec attestation médicale en vue de l'obtention d'un passeport vélo pour aides à la mobilité» permet de solliciter à nouveau un passeport vélo pour aides à la mobilité. La ou le titulaire d'un passeport vélo pour aides à la mobilité reçoit un rappel par SMS ou e-mail le premier et le dernier jour de validité.

**Toutes les aides à la mobilité doivent pouvoir être chargées et déchargées de manière autonome à tout moment.**

La présente «demande avec attestation médicale en vue de l'obtention d'un passeport vélo pour aides à la mobilité» est valable six mois à compter de sa date d'émission. Ce formulaire sera détruit une fois le passeport vélo pour aides à la mobilité établi. En cas de doute, une seconde «demande avec attestation médicale en vue de l'obtention d'un passeport vélo pour aides à la mobilité» d'une ou d'un autre médecin pourra être exigée.

**Les règles tarifaires du transport de vélos conformément au T600, chiffre 7, s'appliquent aux aides à la mobilité.**

Plus d'informations sur l'offre: [www.cff.ch/handicap](http://www.cff.ch/handicap) et [www.cff.ch/velo](http://www.cff.ch/velo)



WMA\_2505

# **11 Militaires, service civil, protection civile et 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**

11.2.1.1 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.

11.2.1.2 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.

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

### **11.2.2 Ayants droit**

11.2.2.1 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)

11.2.2.2 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 Facilités internationales de voyage pour le personnel (FIP)**

### **12.1 Offre**

- 12.1.1 Les voyageurs au titre de la «carte internationale de réduction pour agents de chemins de fer» (carte FIP) peuvent acheter des titres de transport unitaires au prix Réduit ½ indépendamment du canal de vente. Ceux-ci valent uniquement sur les tronçons des entreprises de transport participant au T739. Les titres de transport de la billetterie automatique (autorisations de voyager) ne peuvent pas être obtenus au prix Réduit ½.
- 12.1.2 La carte FIP de 2<sup>e</sup> classe ne donne pas le droit d'acheter des titres de transport de 1<sup>e</sup> classe au prix Réduit ½.
- 12.1.3 Les éventuels suppléments doivent être achetés séparément. La carte FIP n'octroie aucune réduction pour ces derniers.

### **12.2 Surclassement**

- 12.2.1 Le livret international de coupon pour agents de chemins de fer de 2<sup>e</sup> classe et la carte internationale de réduction pour agents de chemins de fer (carte FIP) de 2<sup>e</sup> classe donnent droit à l'achat de surclassements au prix entier. Les surclassements dégriffés et les surclassements à prix réduit ne sont pas valables. Les dispositions du chiffre 5 s'appliquent.

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

### 13.1 Généralités

- 13.1.1 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.
- 13.1.2 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.
- 13.1.3 Les trajets effectués sans titre de transport valable sont prescrits après dix ans [Code des obligations (CO), art. 127].
- 13.1.4 Des poursuites civiles ou pénales restent réservées.
- 13.1.5 Pour toutes les courses, on distingue les «voyageurs avec titre de transport partiellement valable» et les «voyageurs sans titre de transport valable».
- 13.1.6 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.

### 13.2 Courses avec autocontrôle

- 13.2.1 Les courses et moyens de transport avec autocontrôle sont spécialement désignés à l'aide du symbole suivant:



- 13.2.2 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.

#### 13.2.3 Définitions

- 13.2.3.1 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)
  - relation fautive (numéro de train/numéro de course, mais mêmes arrêts de départ et de destination) pour un billet dégriffé et un billet dégriffé Flex le jour de voyage choisi

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].

- 13.2.3.2 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 13.2.3.1.

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

Exception: un supplément réduit est payé par les voyageurs qui, avant départ effectif du véhicule,

- 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).

- 13.2.3.3 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).

- 13.2.3.4 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>13.7.1.1</u></li> <li>• dès 18h00«Voyageur sans titre de transport valable», supplément entier selon le chiffre <u>13.7.1.1</u></li> </ul>

- 13.2.3.5 Dans tous les cas, les titres de transport sont pris en compte indépendamment des conditions du T601, chiffres 9.2 à 9.3.

## **13.2.4 Suppléments**

13.2.4.1 Les suppléments selon chiffres 13.7.1.1 sont perçus.

### **13.2.4.2 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 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 échue.

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

### **13.2.4.3 Voyageurs avec carte d'accompagnement**

Si ni le titulaire de la carte d'accompagnement ni son accompagnant ne possède de titre de transport valable, le supplément applicable et le forfait de prix du voyage doivent être payés une fois. En cas de doute, la facture doit être émise au nom du titulaire de la carte d'accompagnement.

### **13.2.4.4 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.

### **13.2.4.5 Chiens**

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

### **13.2.4.6 Personnes désorientées**

Les personnes désorientées dont il ne peut être exigé qu'elles se procurent elles-mêmes un titre de transport ne doivent pas payer de supplément, mais doivent payer uniquement le prix du transport correspondant.

#### **13.2.4.7 E-Tickets / SwissPass**

Les clients doivent être en possession du E-Ticket avant le départ effectif du véhicule (voir chiffre 3.1.4).

Si l'E-Ticket a été acheté après le départ de la course et qu'il est valable pour le parcours concerné, le voyageur doit payer le supplément selon chiffre 13.7.1.1. On renonce au forfait de prix du voyage.

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 13.7.6/13.7.7 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.

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

Si l'E-Ticket n'était pas valable au moment du voyage (date, parcours, classe, etc.), les suppléments selon chiffre 13.7 sont facturés.

#### **13.2.4.8 Vélos**

Si le voyageur ne possède pas de titre de transport valable pour son vélo, on percevra une fois le supplément du «voyageur avec un titre de transport partiellement valable» et le forfait de prix du voyage. 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 le supplément applicable et le forfait de prix du voyage pour le voyageur et le supplément du «voyageur avec un titre de transport partiellement valable» et le forfait de prix du voyage pour le vélo. On ne tiendra pas compte des autres vélos.

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

13.2.5.1 Des suppléments selon chiffre 13.7.1 sont perçus.

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

- CHF 5.00 pour les voyageurs avec titre de transport partiellement valable ou supplément réduit;
- CHF 10.00 pour les voyageurs sans titre de transport valable ou avec supplément entier.

13.2.5.3 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.

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

### **13.3.1 Généralités**

13.3.1.1 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 13.2.1.

13.3.1.2 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. 13.3.3 sont disponibles auprès du personnel de contrôle.

### 13.3.2 Définitions

13.3.2.1 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 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, infraction au T601, ch. 9.2/9.3)
- relation fautive (numéro de train/numéro de course, mais mêmes arrêts de départ et de destination) pour un billet dégriffé et un billet dégriffé Flex le jour de voyage choisi

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 2e classe à prix réduit sans pouvoir se justifier de la réduction (demi-tarif) et voyageant en 1re classe sans surclassement].

13.3.2.2 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.

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

Exception: un supplément réduit est payé par les voyageurs qui, avant le départ effectif du véhicule,

- 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).

13.3.2.3 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).

13.3.2.4 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 13.2.3.4.

### 13.3.3 Surclassements et changements de parcours

13.3.3.1 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 CHF 10.00.

13.3.3.2 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.

13.3.3.3 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 13.7.1 ou 13.7.2 n'est perçu.

### **13.3.4 Suppléments / prix du transport**

13.3.4.1 Les suppléments selon chiffre 13.7.1 sont perçus (exceptions: cf. chiffre 13.3.2). En plus du supplément, le prix régulier du transport doit être perçu pour le parcours effectué.

#### **13.3.4.2 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.

Il en va de même lorsque la carte Junior ou Enfant accompagné est échue.

Les enfants voyageant seuls paient le supplément applicable et le prix réduit du transport.

#### **13.3.4.3 Voyageurs avec carte d'accompagnement**

Si ni le titulaire de la carte d'accompagnement ni son accompagnant ne possède de titre de transport valable, le supplément applicable et le forfait de prix du voyage doivent être payés une fois. En cas de doute, la facture doit être émise au nom du titulaire de la carte d'accompagnement.

#### **13.3.4.4 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.

#### **13.3.4.5 Chiens**

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

#### **13.3.4.6 Personnes désorientées**

Les personnes désorientées dont il ne peut être exigé qu'elles se procurent elles-mêmes un titre de transport ne doivent pas payer de supplément, mais doivent payer uniquement le prix du transport correspondant.

#### **13.3.4.7 Fourvoiements**

Lorsqu'un voyageur monte par erreur dans un train avec un titre de transport valant à partir de la station d'embarquement soit pour un autre parcours, soit à destination d'une station située sur le trajet à parcourir mais où le train ne s'arrête pas, le personnel de contrôle lui délivre un billet de simple course, qu'il munit de la confirmation «train pris par erreur». Ce titre de transport donne droit au voyage de retour par le prochain train jusqu'à la gare de départ ou jusqu'à celle où le voyageur aurait dû descendre.

Pour les titres de transport communautaires, le billet muni de la mention «train pris par erreur» doit être émis au départ du dernier arrêt de la zone communautaire prévu selon l'horaire.

#### **13.3.4.8 E-Tickets / SwissPass**

Les clients doivent être en possession du billet électronique avant le départ effectif du véhicule (voir chiffre 3.1.4).

Si l'E-Ticket a été acheté après le départ de la course et qu'il est valable pour le parcours concerné, le voyageur doit payer le supplément selon chiffre 13.7.1.1. On renonce au forfait de prix du voyage.

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 13.7.6/13.7.7 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.

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

Si l'E-Ticket n'était pas valable au moment du voyage (date, parcours, classe, etc.), les suppléments selon chiffre 13.7 sont facturés.

### **13.3.4.9 Vélos**

Si le voyageur ne possède pas de titre de transport valable pour son vélo, on percevra une fois le supplément du «voyageur avec un titre de transport partiellement valable» et le forfait de prix du voyage. 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 le supplément applicable et le forfait de prix du voyage pour le voyageur et le supplément du «voyageur avec un titre de transport partiellement valable» et le forfait de prix du voyage pour le vélo. On ne tiendra pas compte des autres vélos.

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

13.3.5.1 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 13.7.2 est perçu.

13.3.5.2 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.

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

### **13.4.1 Généralités et définitions**

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

13.4.1.2 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.

### **13.4.2 Surclassements**

13.4.2.1 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 CHF 5.00.

### **13.4.3 Suppléments/prix du transport**

13.4.3.1 Pour la vente de titres de transport dans le véhicule, le supplément de service selon chiffre 13.7.2 est perçu.

13.4.3.2 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.

### **13.4.3.3 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.

Il en va de même lorsque la carte Junior ou Enfant accompagné est échue.

Les enfants voyageant seuls paient le prix réduit du transport.

#### **13.4.3.4 Voyageurs avec carte d'accompagnement**

Si ni le titulaire de la carte d'accompagnement ni son accompagnant ne possède de titre de transport valable, le supplément de service et le prix du transport doivent être payés une fois.

#### **13.4.3.5 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.

#### **13.4.3.6 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.

#### **13.4.3.7 Personnes désorientées**

Les personnes désorientées dont il ne peut être exigé qu'elles se procurent elles-mêmes un titre de transport ne doivent pas payer de supplément, mais doivent payer uniquement le prix du transport correspondant.

#### **13.4.3.8 Fourvoiements**

Lorsqu'un voyageur monte par erreur dans un train avec un titre de transport valant à partir de la station d'embarquement soit pour un autre parcours, soit à destination d'une station située sur le trajet à parcourir mais où le train ne s'arrête pas, le personnel de contrôle lui délivre un billet de simple course, qu'il munit de la confirmation «train pris par erreur». Ce titre de transport donne droit au voyage de retour par le prochain train jusqu'à la gare de départ ou jusqu'à celle où le voyageur aurait dû descendre.

Pour les titres de transport communautaires, le billet muni de la mention «train pris par erreur» doit être émis au départ du dernier arrêt de la zone communautaire prévu selon l'horaire.

#### **13.4.3.9 E-Tickets/SwissPass**

Les clients doivent être en possession du E-Ticket avant le départ effectif du véhicule (voir chiffre 3.1.4).

Si l'E-Ticket est acheté après le départ de la course et s'il est valable pour le parcours concerné, le voyageur doit payer uniquement le supplément de service selon chiffre 13.7.2.

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 13.7.6/13.7.7 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.)

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

Si l'E-Ticket n'était pas valable au moment du voyage (date, parcours, classe, etc.), les suppléments selon chiffre 13.7 sont facturés et aucun remboursement n'est octroyé.

#### **13.4.3.10 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. 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. On ne tiendra pas compte des autres vélos.

#### 13.4.4 Vue d'ensemble

<b>Cas</b>	<b>à payer dans les courses avec autocontrôle selon chiffre <u>13.2</u></b>	<b>à payer dans les courses avec personnel de contrôle, sans vente selon chiffre <u>13.3</u></b>	<b>à payer dans les courses avec personnel de contrôle, avec vente selon chiffre <u>13.4</u></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 applicable + 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 perçu une seule fois	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 <u>13.2</u></b>	<b>à payer dans les courses avec personnel de contrôle, sans vente selon chiffre <u>13.3</u></b>	<b>à payer dans les courses avec personnel de contrôle, avec vente selon chiffre <u>13.4</u></b>
<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 réduit + forfait de prix du voyage	supplément réduit + 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 pour le voyageur ET supplément réduit + forfait de prix du voyage pour le chien	supplément applicable + prix du voyage pour le voyageur ET supplément réduit + forfait de prix du voyage pour le chien	prix du voyage + supplément de service (x2)
<b>Vélos</b>			
Pas de titre de transport valable pour le vélo, supplément perçu une seule fois; les autres vélos ne sont pas facturés	supplément réduit + forfait de prix du voyage	supplément réduit + 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; les autres vélos ne sont pas facturés	supplément + forfait de prix du voyage pour le voyageur ET supplément réduit + forfait de prix du voyage pour le vélo	supplément + prix du voyage pour le voyageur ET supplément réduit + forfait de prix du voyage pour le vélo	prix du voyage + supplément de service (x2)

<b>Cas</b>	<b>à payer dans les courses avec autocontrôle selon chiffre <u>13.2</u></b>	<b>à payer dans les courses avec personnel de contrôle, sans vente selon chiffre <u>13.3</u></b>	<b>à payer dans les courses avec personnel de contrôle, avec vente selon chiffre <u>13.4</u></b>
<b>Personnes désorientées</b>			
Pas de supplément pour les personnes dont il ne peut être exigé qu'elles se procurent elles-mêmes un titre de transport	uniquement forfait de prix du voyage	uniquement prix du voyage	uniquement prix du voyage
<b>Fourvoiements</b>			
Personnes qui ont embarqué par erreur en possession d'un titre de transport qui est valable pour un autre parcours à partir de l'arrêt d'embarquement ou qui est établi pour un arrêt situé sur le parcours de la course, auquel le train ne s'arrête pas	supplément applicable plus forfait de prix du voyage	billet de simple course muni de la confirmation «train pris par erreur» plus supplément de service	billet de simple course muni de la confirmation «train pris par erreur» plus supplément de service

<b>Cas</b>	<b>à payer dans les courses avec autocontrôle selon chiffre <u>13.2</u></b>	<b>à payer dans les courses avec personnel de contrôle, sans vente selon chiffre <u>13.3</u></b>	<b>à payer dans les courses avec personnel de contrôle, avec vente selon chiffre <u>13.4</u></b>
<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 payées par après	<p>taxe de traitement selon chiffre <u>13.7.6/13.7.7</u> et pas d'autre supplément</p> <p>Le centre de recouvrement compétent procède aux clarifications nécessaires, raison pour laquelle le personnel de contrôle doit relever les coordonnées.</p>		
E-Ticket pas valable au moment de la course (date, parcours, classe, etc.)	Suppléments selon chiffre <u>13.7</u>		

## 13.5 SwissPass oublié

### 13.5.1 Principe

13.5.1.1 Pour les voyageurs qui ont oublié leur SwissPass ou ne sont pas en mesure de le présenter, 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 ne faisant pas l'objet d'un dépôt le jour considéré ou un billet unitaire valable référencé sur le SwissPass existe dans la base de données centrale.

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.

Selon l'appareil de contrôle, le justificatif peut également être envoyé au voyageur au format électronique.

13.5.1.2 Concernant la carte Junior ou Enfant accompagné, en cas d'oubli du SwissPass:

- Si le(s) parent(s) ou la personne accompagnante et l'enfant ont oublié leur SwissPass, on vérifiera l'identité d'un parent ou de la personne accompagnante. Le justificatif «SwissPass oublié» est uniquement émis pour la personne adulte (parent ou personne accompagnante). La carte Junior ou Enfant accompagné est contrôlée via le justificatif «SwissPass oublié» de l'adulte.
- Si l'enfant a oublié son SwissPass et que le(s) parent(s) ou la personne accompagnante ne possèdent pas de SwissPass, on vérifiera l'identité de l'enfant. Le justificatif «SwissPass oublié» est émis pour l'enfant.

13.5.1.3 Concernant la carte d'accompagnement, en cas d'oubli du SwissPass:

- Si l'accompagnement peut présenter un titre de transport valable, on émet un justificatif «SwissPass oublié» pour le titulaire de la carte d'accompagnement.
- Si le titulaire de la carte d'accompagnement possède un titre de transport valable mais pas la personne accompagnante, on émet un justificatif «SwissPass oublié» pour le titulaire de la carte d'accompagnement. La personne accompagnante ne doit payer ni titre de transport ni supplément.
- Si le titulaire de la carte d'accompagnement possède un abonnement ou un titre de transport valable référencé sur son SwissPass, mais pas la personne accompagnante, on émet un justificatif «SwissPass oublié» pour le titulaire de la carte d'accompagnement. La personne accompagnante ne doit payer ni titre de transport ni supplément.

13.5.1.4 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.

13.5.1.5 La durée de validité du justificatif «SwissPass oublié» (118/50118) est de deux jours au maximum. Elle échoit à partir du moment où le SwissPass est présenté et vérifié lors d'un contrôle des titres de transport.

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

### **13.5.2 Taxe de traitement**

13.5.2.1 Pour cette procédure, la taxe de traitement selon chiffre 13.7.6 est perçue.

### **13.5.3 Délai de présentation**

13.5.3.1 Lorsqu'un voyageur reçoit du personnel de contrôle un formulaire «Voyage sans titre de transport valable» parce qu'il a oublié son SwissPass ou que son abonnement personnel 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).

## **13.6 Abus, falsification**

### **13.6.1 Généralités**

13.6.1.1 En cas d'abus/falsification, outre le supplément selon chiffre 13.7.1, le voyageur doit également payer le supplément selon chiffre 13.7.3.

13.6.1.2 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).

13.6.1.3 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 3.6 et à tous les autres titres de transport électroniques. Les prestations référencées sur le SwissPass peuvent être bloquées.

### **13.6.2 Abus**

13.6.2.1 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;
- 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 multicourses, 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 3.6 après le contrôle des titres de transport, bien que le voyage ne soit pas terminé;
  - déclare manuellement, dans la billetterie automatique selon chiffre 3.6, un abonnement ou une réduction dont il n'est pas en possession, afin de se procurer une prestation ou prestation partielle dans le calcul du prix;
  - déclare manuellement, en achetant un E-Ticket selon chiffre 3, un abonnement ou une réduction dont il n'est pas en possession, afin de se procurer une prestation ou prestation partielle dans le calcul du prix.
- 13.6.2.2 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 13.7.3.1 sont facturés à toutes les personnes impliquées.
- 13.6.2.3 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.
- 13.6.2.4 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.
- 13.6.2.5 Lorsqu'un titre de transport ou de réduction est confisqué, le client doit les montants allant jusqu'à la prochaine échéance de résiliation.
- 13.6.2.6 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 3.6 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 13.6.2.1
  - complicité d'abus ou soupçon fondé de complicité d'abus selon chiffre 13.6.2.2
- 13.6.2.7 En cas d'abus d'une «carte d'accompagnement», celle-ci est retirée et le voyageur ou la personne accompagnante doit être traité 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 13.7.1.1 doit être payé.

### **13.6.3 Falsification**

- 13.6.3.1 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.
- 13.6.3.2 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.
- 13.6.3.3 En général, l'entreprise de transport directement concernée engage une procédure pénale contre tous les protagonistes.

## **13.7 Suppléments et taxes**

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

13.7.1.1 Les suppléments suivants sont perçus:

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

- 1<sup>er</sup> cas: CHF 70.00
- 2<sup>e</sup> cas: CHF 70.00 + taxe échelonnée en cas de récidive de CHF 40.00
- Dès le 3<sup>e</sup> cas: CHF 70.00 + taxe échelonnée en cas de récidive de CHF 70.00

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

- 1<sup>er</sup> cas: CHF 90.00
- 2<sup>e</sup> cas: CHF 90.00 + taxe échelonnée en cas de récidive de CHF 40.00
- Dès le 3<sup>e</sup> cas: CHF 90.00 + taxe échelonnée en cas de récidive de CHF 70.00

13.7.1.2 Lors de courses avec autocontrôle, on perçoit un forfait de prix du voyage en plus du supplément, conformément au chiffre 13.2.5.

13.7.1.3 Lors de courses avec personnel de contrôle et avec ou sans vente selon chiffres 13.3/13.4, on perçoit en plus du supplément le prix régulier du transport pour le parcours effectué.

13.7.1.4 Les voyageurs qui ne peuvent pas présenter d'autorisation de voyager lors du contrôle selon T600, chiffre 3.6, paient un forfait de prix du voyage selon chiffre 13.2.5 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. Il en va de même si le check-in a été effectué après le départ de la course, voir chiffre 3.6.1.3.

13.7.1.5 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» = CHF 90.00, 2<sup>e</sup> cas «voyageur avec titre de transport partiellement valable» = CHF 70.00 + taxe échelonnée en cas de récidive de CHF 40.00, 3<sup>e</sup> cas «voyageur sans titre de transport valable» = CHF 90.00 + taxe échelonnée en cas de récidive de CHF 70.00.

13.7.1.6 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). La taxe échelonnée est facturée une seule fois également pour les chiens et les vélos (exemple: voyageur sans billet valable, sans supplément de nuit et sans billet pour son chien, 2<sup>e</sup> cas = 1x supplément entier de CHF 90.00 pour le voyageur + 1x supplément réduit de CHF 70.00 pour le chien + taxe échelonnée en cas de récidive de CHF 40.00).

### **13.7.2 Supplément de service**

13.7.2.1 Le supplément de service se monte à CHF 10.00.

### **13.7.3 Abus, falsification**

13.7.3.1 Les suppléments suivants sont perçus:

- En cas d'abus: CHF 100.00
- En cas de falsification: CHF 200.00

13.7.3.2 Pour les titres de transport du T673 «Tarif des offres Incoming», le supplément en cas d'abus ou de falsification se monte à CHF 150.00.

13.7.3.3 Si le voyageur refuse de payer, il est prié de quitter le véhicule. La police des transports ou la police n'est appelée en renfort que si le voyageur refuse de descendre du véhicule.

### **13.7.4 Taxe de traitement**

13.7.4.1 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.

### **13.7.5 Frais de rappel**

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

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

13.7.6.1 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 au moyen du formulaire correspondant «Voyage sans titre de transport valable» (p. ex. form. 7000) à un point de vente se monte à CHF 5.00.

13.7.6.2 Si l'abonnement, la carte de réduction ou le SwissPass ne sont pas présentés dans les dix jours, la taxe perçue pour les clarifications ultérieures au centre de recouvrement se monte à CHF 30.00.

### **13.7.7 Émolument de traitement pour les titres de transport nominatifs oubliés ou ne pouvant pas être contrôlés**

13.7.7.1 L'émolument de traitement pour les titres de transport nominatifs oubliés ou ne pouvant pas être contrôlés se monte à CHF 5.00, dans la mesure où le/la client(e) peut présenter le titre de transport dans les dix jours avec le formulaire correspondant «Voyage sans titre de transport valable» (p. ex. form. 7000) à un point de vente ou au centre de recouvrement.

13.7.7.2 Si le titre de transport nominatif n'est pas présenté dans les dix jours, la taxe perçue pour les clarifications ultérieures au centre de recouvrement se monte à CHF 30.00.

13.7.7.3 Les points suivants doivent impérativement être respectés:

- Le moment de l'achat de billets unitaires doit être situé avant le départ effectif du véhicule.
- L'ordre «moment de l'achat» - «heure de départ» - «moment du contrôle» doit être strictement respecté.
- La validité du titre de transport doit être vérifiée (prestation ni remboursée ni annulée)

13.7.7.4 Lorsqu'un nouveau titre de transport est vendu dans le véhicule, il peut être remboursé a posteriori après déduction de l'émolument selon T600.9. Condition: le titre de transport acheté en sus a été confirmé par le personnel de contrôle à l'aide d'un justificatif séparé et la validité de l'E-Ticket peut être vérifiée avec certitude via le compte client (date, classe, parcours, pas de jeux de données de contrôle dans le dossier, etc.).

### **13.7.8 Autres taxes**

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

### **13.7.9 Abonnements achetés avec effet rétroactif**

13.7.9.1 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).

13.7.9.2 Pour les AG référencés sur le SwissPass, cette règle vaut pour le renouvellement des abonnements avec facture annuelle comme avec factures mensuelles.

13.7.9.3 Cette règle définie au ch. 13.7.9.1 vaut également pour les cartes Junior et Enfant accompagné et pour le demi-tarif, mais pas pour les AG Night.

13.7.9.4 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).

13.7.9.5 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.

13.7.9.6 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 13.7.6.1.

13.7.9.7 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.

13.7.9.8 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.

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

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

14.2 Le montant remboursé est arrondi au franc inférieur pour les abonnements et cartes multicourses. Pour les billets unitaires, les billets de raccordement et les billets de groupe, le montant est arrondi aux dix centimes inférieurs.

### 14.3 Aperçu

Remboursement Moment	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	-	<p>Franchise CHF 10.00 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 produit non daté non oblitéré); vaut aussi pour l'échange</li> </ul> <p>Franchise de CHF 0.00 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 de transport liés à un parcours)</li> </ul> <p>Manque en place en 1<sup>re</sup> classe</p>

<b>Remboursement Moment</b>	<b>En libre-service et automatiquement (webshop et application mobile)</b>	<b>Guichet desservi et manuellement</b>
<b>Titres de transport unitaires sous forme d'E-Tickets (sauf offres dégriffées, carte journalière Friends Jeune et billetterie automatique)</b>		
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	CHF 10.00
Après le début de la validité	-	CHF 10.00 contre preuve de la non-utilisation
<b>Billetterie automatique</b>		
Après le début de la validité	Seulement sur l'application du prestataire concerné et selon ses conditions générales	
<b>Offres dégriffées</b>		
Dans les 30 minutes après l'achat et uniquement avant le début de la validité	Franchise CHF 0.00	Selon T600.9, chiffre 10
Après les 30 minutes après l'achat et avant le début de la validité	Selon T600.9, chiffre 10	Selon T600.9, chiffre 10
Après le début de la validité	-	Selon T600.9, chiffre 10

<b>Remboursement Moment</b>	<b>En libre-service et automatiquement (webshop et application mobile)</b>	<b>Guichet desservi et manuellement</b>
<b>Carte journalière Friends Jeune</b>		
Avant le début de la validité	Franchise CHF 0.00	Franchise CHF 10.00
Après le début de la validité	Pas de remboursement (partiel) possible	Pas de remboursement (partiel) possible
<b>Abonnements</b>	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	(selon les dispositions tarifaires de l'abonnement au T600.9) Franchise: CHF 10.00 (excepté le demi-tarif PLUS)
Après le début de la validité La carte Junior et la carte Enfant accompagné ne sont pas remboursés.	Franchise CHF 0.00 Selon dispositions tarifaires de l'abonnement au T600.9 Un remboursement en libre-service est possible lors de la restitution. 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.	Selon dispositions tarifaires de l'abonnement au T600.9 Franchise CHF 10.00 (excepté le demi-tarif PLUS) 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</li> </ul> Franchise CHF 0.00 en cas d'upsell ou d'échange sans interruption

<b>Remboursement Moment</b>	<b>En libre-service et automatiquement (webshop et application mobile)</b>	<b>Guichet desservi et manuellement</b>
<b>Billets de groupe</b>		
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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Décès</li> <li>• Incapacité de voyager attestée</li> <li>• Non-utilisation (preuve requise)</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> Franchise de CHF 0.00 dans les cas suivants: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Upsell/échange sans interruption</li> <li>• Dérangement opérationnel (uniquement titres de transport liés à un parcours)</li> </ul> Manque en place en 1 <sup>re</sup> classe

14.4 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.

- 14.5 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)
  - Achat d'un AG
  - 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))
  - Achat d'un abonnement de parcours annuel, d'un abonnement modulable annuel ou d'un abonnement communautaire annuel (aussi clients AG)
  - Achat d'autres parcours ou zones (plus long ou plus court, plus ou moins de zones)
  - Changement de partenaire contractuel pour l'AG
  - 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
- Au moins un de ces critères doit être rempli pour qu'il y ait upsell ou échange.
- 14.6 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 ou un AG Night
- 14.7 En cas de réception d'une carte d'accompagnement, les abonnements existants doivent être traités comme des échanges. Un remboursement dans le passé n'est pas autorisé.
- 14.8 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).

## 14.9

## Vue d'ensemble

<b>Cause</b>	<b>Franchise</b>	<b>Type de remboursement</b>
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 de 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 de 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 de CHF 10.00	restitution
Restitution après le premier jour de validité selon le tableau des remboursements	franchise de CHF 10.00	restitution
Erreur de manipulation dans la distribution en libre-service (p. ex. nom erroné)	pas de franchise	annulation
Retard (droits des passagers)	pas de franchise	selon T600.9, chiffre 1.11
Upsell/échange d'un abonnement (sans interruption)	pas de franchise	remboursement au prorata
Downsell	franchise de CHF 10.00	restitution

## 15 Retards et suppressions

### 15.1 Remarque préliminaire

- 15.1.1 Si aucune disposition différente ne figure ci-après, les dispositions du chiffre 0.1 s'appliquent.
- 15.1.2 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.
- 15.1.3 Les enfants et les chiens sont considérés comme une personne, un voyageur.

### 15.2 Généralités

- 15.2.1 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).
- 15.2.2 Les voyageurs n'ont besoin d'un titre de transport supplémentaire dans aucun des cas susmentionnés.
- 15.2.3 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.
- 15.2.4 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 (exemple pour les CFF, le Traffic Control Center TCC).
- 15.2.5 Cette règle vaut jusqu'à ce que le service compétent de l'entreprise de transport concernée formule une autre convention et par exemple prescrive l'émission des titres de transport pour l'itinéraire auxiliaire.
- 15.2.6 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 doivent être émis pour l'itinéraire de remplacement. Les billets déjà achetés pour l'itinéraire interrompu sont repris et émis à nouveau pour l'itinéraire de remplacement.
- 15.2.7 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 service d'émission du titre de transport (droit international des passagers, voir ch. 15.5).

- 15.2.8 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.

## **15.3 Nuitée**

- 15.3.1 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.
- 15.3.2 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.
- 15.3.3 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).

## **15.4 Bagages et vélos**

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

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

- 15.5.1 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.
- 15.5.2 Les tarifs internationaux règlent la marche à suivre lorsque des tronçons étrangers sont également concernés.
- 15.5.3 En cas d'interruption de trafic sur des parcours à l'étranger, le Traffic Control Center (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 SCIC-NRT s'appliquent.
- 15.5.4 Les voyageurs doivent s'adresser au service d'émission des titres de transport.
- 15.5.5 Interrail et Eurail ont leur propre programme de dédommagement:  
<https://www.interrail.eu/fr/support/delay-compensation>.

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

### **15.6.1 Généralités**

- 15.6.1.1 Les trois cas A, B et C indiqués au ch. [15.2.1](#) 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).

- 15.6.1.2 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.
- 15.6.1.3 La demande de dédommagement du prix du voyage pour cause de retard doit être déposée au plus tard 30 jours après le voyage concerné. Elle peut être faite en ligne [www.swisspass.ch/droits-des-voyageurs](http://www.swisspass.ch/droits-des-voyageurs) ou à tout point de vente desservi.
- 15.6.1.4 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.
- 15.6.1.5 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.
- 15.6.1.6 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.
- 15.6.1.7 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.
- 15.6.1.8 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.
- 15.6.1.9 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

15.6.1.10 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 :

Assortiment	Retard	Montant
Assortiment normal de billets et cartes journalières (billets unitaires 1/1 et 1/2, billets dégriffés, billets aller-retour, billets de groupe, City-Ticket, cartes journalières en multipack, Swiss Travel System, etc.) hors abonnements	Au moins 60 de retard à destination	25 % du prix payé, voir chiffre <u>15.8</u>
Assortiment normal de billets et cartes journalières (billets unitaires 1/1 et 1/2, billets dégriffés, billets aller-retour, billets de groupe, City-Ticket, cartes journalières en multipack, Swiss Travel System, etc.) hors abonnements	Au moins 120 minutes de retard à destination	50 % du prix payé voir chiffre <u>15.8</u>
Abonnements (AG, abonnement de parcours, communautaire, modulable, 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 CHF 5.00. Aucun montant inférieur n'est versé. Pour les abonnements, le remboursement est arrondi à CHF 5.00 lorsque la valeur journalière est inférieure. Le cumul des demandes n'est pas possible.

15.6.1.11 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.

15.6.1.12 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.

## 15.7 Réclamations

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

15.7.2 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.

15.7.3 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.

## 15.8 Exemples

Description	Dédommagement en cas de retard:
<p><b>Exemple 1:</b>  <b>Schwarzenburg - Olten, via Bern</b>            Prix (2<sup>e</sup> classe, réduit ½, simple course, fictif): CHF 18.50</p>	
Cas D: poursuite du voyage à destination, retard de 60 à 119 minutes	Droit: 25 % de CHF 18.50 Montant: CHF 4.60 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, retard d'au moins 120 minutes	Droit: 50 % de CHF 18.50 Montant: CHF 9.20 Versement: CHF 9.20
<p><b>Exemple 2:</b>  <b>Schwarzenburg - Olten, via Bern</b>            Prix (2<sup>e</sup> classe, réduit ½, aller-retour, fictif): CHF 37.00</p>	
Cas D: poursuite du voyage à destination, retard de 60 à 119 minutes	Droit: 25 % de CHF 18.50 (prix de la simple course) Montant: CHF 4.60 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, retard d'au moins 120 minutes	Droit: 50 % de CHF 18.50 (prix de la simple course) Montant: CHF 9.20 Versement: CHF 9.20
<p><b>Exemple 3:</b>  <b>Schwarzenburg - Olten, via Bern</b>            AG (2<sup>e</sup> classe, paiement annuel, fictif): CHF 3995.00</p>	
Cas D: poursuite du voyage à destination, retard de 60 à 119 minutes	Droit: valeur journalière de l'abonnement (1/365) Montant: CHF 10.90 Versement: CHF 10.90
Cas D: poursuite du voyage à destination, retard d'au moins 120 minutes	Droit: valeur journalière de l'abonnement (1/365) Montant: CHF 10.90 Versement: CHF 10.90

Description	Dédommagement en cas de retard:
<p><b><u>Exemple 4:</u></b>  <b>Schwarzenburg - Olten, via Bern</b>  AG (2<sup>e</sup> classe, paiement mensuel, fictif):  CHF 355.00</p>	
<p>Cas D: poursuite du voyage à destination,  retard de 60 à 119 minutes</p>	<p>Droit: valeur journalière de  l'abonnement (355x12/365)  Montant: CHF 11.67  Versement: CHF 11.70</p>
<p>Cas D: poursuite du voyage à destination,  retard d'au moins 120 minutes</p>	<p>Droit: valeur journalière de  l'abonnement (355x12/365)  Montant: CHF 11.70  Versement: CHF 11.70</p>
<p><b><u>Exemple 5:</u></b>  <b>Zürich - Winterthur</b>  Prix (2<sup>e</sup> classe, réduit ½, fictif): CHF 7.50</p>	
<p>Cas D: poursuite du voyage à destination,  retard de 60 à 119 minutes</p>	<p>Droit: 25 % de CHF 7.50  Montant: CHF 1.85  Versement: aucun dédommagement  étant donné que le montant minimal  versé de CHF 5.00 n'est pas atteint</p>
<p>Cas D: poursuite du voyage à destination,  retard d'au moins 120 minutes</p>	<p>Droit: 50 % de CHF 7.50  Montant: CHF 3.70  Versement: aucun dédommagement  étant donné que le montant minimal  versé de CHF 5.00 n'est pas atteint</p>
<p><b><u>Exemple 6:</u></b>  <b>Zürich Flughafen - Winterthur</b>  Abonnement communautaire (2<sup>e</sup> classe,  paiement annuel, fictif): CHF 1518.00</p>	
<p>Cas D: poursuite du voyage à destination,  retard de 60 à 119 minutes</p>	<p>Droit: valeur journalière de  l'abonnement (1/365)  Montant: CHF 4.10  Versement: CHF 5.00</p>
<p>Cas D: poursuite du voyage à destination,  retard d'au moins 120 minutes</p>	<p>Droit: valeur journalière de  l'abonnement (1/365)  Montant: CHF 4.10  Versement: CHF 5.00</p>