



T602

Bagages

Édition: 13.12.2020

Modifications valables dès le 13 décembre 2020

Chiffre	Modifications
	Adaptations rédactionnelles
2.1.1.5	Les vélos cargos sont exclus des bagages pris en charge.
2.1.6	Intégration de la modification / annulation de mandats bagages à domicile
2.7	Nouveau produit : Spécial bagages
2.10	Nouveau produit : Bagages de groupes porte-à-porte
4.1.1	Vélos électriques et spéciaux pour 30 francs
4.1.7	Prix des bagages avion adapté à 24 francs

Table des matières

0	Observations préliminaires	1
1	Champ d'application	2
2	Bagages et bagages de groupe	3
2.1	Dispositions générales	3
2.1.1	Définition	3
2.1.2	Objets admis au transport et obligation d'emballage	3
2.1.3	Objets non admis au transport	4
2.1.4	Transport	5
2.1.5	Calcul du prix	5
2.1.6	Modification et annulation	5
2.1.7	Responsabilité	6
2.2	Bagages gare-gare	7
2.2.1	Points de desserte	7
2.2.2	Délai de livraison	7
2.2.3	Expédition des bagages à destination de gares sans personnel ou temporairement sans personnel	7
2.2.4	Expédition des bagages à destination de stations d'automobiles	7
2.3	Bagages gare-domicile	7
2.3.1	Points de desserte	7
2.3.2	Délai de livraison	8
2.4	Bagages domicile-gare	8
2.4.1	Points de desserte	8
2.4.2	Délai de livraison	9
2.5	Bagages porte-à-porte	9
2.5.1	Points de desserte	9
2.5.2	Délai de livraison	9
2.5.3	Délai de commande	10
2.6	Bagages porte-à-porte Express	10
2.6.1	Points de desserte	10
2.6.2	Délai de prise en charge et de livraison	10
2.6.3	Délai de commande	11
2.7	Spécial bagages	11
2.7.1	Points de desserte	11
2.7.2	Délai de prise en charge et de livraison	11
2.7.3	Délai de commande	11
2.8	Bagages de groupes enfants et jeunes jusqu'à 25 ans	11

2.8.1	Définition.....	11
2.8.2	Points de desserte	12
2.8.3	Délais de commande	12
2.9	Bagages de groupes vélos.....	12
2.9.1	Définition.....	12
2.9.2	Points de desserte	12
2.9.3	Délais de commande	12
2.10	Bagages de groupes porte-à-porte.....	12
2.10.1	Définition.....	12
2.10.2	Points de desserte	13
2.10.3	Délai de prise en charge et de livraison	13
2.10.4	Demande d'offre et délais de commande.....	14
2.11	Dispositions particulières	14
2.11.1	Acceptation	14
2.11.2	Enregistrement des bagages et papiers d'enregistrement.....	15
2.11.3	Retard et tentative de remise pour les produits porte-à-porte.....	16
2.11.4	Prise en charge ou remise de bagages à domicile en l'absence du client	16
2.11.5	Livraison	16
2.11.6	Droit du voyageur de disposer des bagages	16
3	Bagages avion.....	18
3.1	Dispositions générales	18
3.1.3	Définition des bagages avion gare-aéroport de Zurich, domicile-aéroport de Zurich et domicile-aéroport étranger avec check-in, Express.....	18
3.1.4	Définition des bagages avion aéroport étranger-gare et aéroport étranger-domicile, Express	18
3.1.5	Compagnies aériennes	18
3.1.6	Objets admis au transport	19
3.1.7	Objets non admis au transport	20
3.1.8	Points à observer lors de l'acceptation des bagages.....	21
3.1.9	Conditions d'émission des cartes d'embarquement	21
3.1.10	Transport	22
3.1.11	Calcul du prix	22
3.1.12	Changements et annulations.....	22
3.1.13	Responsabilité	23
3.2	Bagages avion gare-aéroport de Zurich et aéroport étranger-gare.....	24
3.2.1	Points de desserte	24
3.2.2	Délais de livraison.....	24
3.3	Bagages avion gare-aéroport de Zurich Express et aéroport étranger-gare Express	24
3.3.1	Points de desserte	24
3.3.2	Délais de livraison.....	24

3.4	Bagages avion domicile-aéroport étranger avec check-in, domicile-aéroport de Zurich et aéroport étranger-domicile	25
3.4.1	Points de desserte	25
3.4.2	Délais de livraison.....	25
3.4.3	Délais de commande	25
3.5	Bagages avion domicile-aéroport étranger avec check-in Express, domicile-aéroport de Zurich Express et aéroport étranger-domicile Express	25
3.5.1	Points de desserte	25
3.5.2	Délais de livraison.....	26
3.5.3	Délai de commande	26
3.6	Dispositions particulières	26
3.6.1	Papiers d'enregistrement	26
3.6.2	Livraison	27
3.6.3	Droit du voyageur de disposer des bagages	27
3.6.4	Perturbations du trafic aérien	27
3.6.5	Envoi ultérieur de bagages avion arrivant avec du retard ou non pourvus de l'étiquette du Gepäckshop.....	27
4	Prix.....	29
4.1	Bagages.....	29
4.1.1	Bagages gare-gare	29
4.1.2	Bagages domicile-gare, gare-domicile et porte-à-porte y c. Express.....	29
4.1.3	Spécial bagages	29
4.1.4	Bagages de groupes enfants et jeunes jusqu'à 25 ans	30
4.1.5	Bagages de groupes vélos.....	30
4.1.6	Bagages de groupes porte-à-porte.....	30
4.1.7	Frais supplémentaires.....	31
4.2	Bagages avion	31
4.2.1	Bagages avion gare-aéroport de Zurich / aéroport étranger-gare y c. Express	31
5	Annexes.....	32
5.1.8	Étiquette heavy, bagages de plus de 25 kg, art N° 952-77-01	34

0 Observations préliminaires

0.1 Ce tarif contient:

- les conditions et les prix pour le transport des bagages
- les conditions et les prix pour le chargement de vélos par les voyageurs.

0.2 Sont en outre applicables les règlements, tarifs et prescriptions suivants:

- 600 Dispositions tarifaires accessoires communes du Service direct national et des communautés
- 610 les tarifs internes des entreprises de transport concessionnaires, les tarifs directs régionaux
- la loi fédérale sur le transport de voyageurs (RS 745.1, LTV)
- l'ordonnance en vigueur du Conseil fédéral sur le transport de voyageurs (RS 745.11, OTV)

et, s'il y a lieu:

- 520 Prescriptions concernant les transports militaires, la protection civile et le service civil
- Ordonnance relative au transport des marchandises dangereuses par chemin de fer et par installation à câbles (RSD).

0.3 Chaque fois qu'il est question, dans le tarif, de «chemin de fer» et de «trains», il faut entendre par là également les bateaux et les automobiles.

0.4 Par «gares», il faut entendre tous les points de vente que sont les gares, les stations de montagne, les offices du tourisme, les ports et les stations d'automobiles auprès desquels des bagages peuvent être déposés ou retirés.

0.5 Des entreprises de transport suspendent entièrement ou partiellement leur exploitation à certaines saisons. Il n'est pas permis d'accepter des bagages à destination de gares dont l'exploitation a été suspendue. Pour plus de renseignements, veuillez consulter les horaires.

0.6 Lorsqu'une gare servant également de gare de transbordement des bagages est ouverte ou fermée, l'entreprise de transport (ET) responsable de la gare doit veiller à ce que toutes les prestations logistiques soient assurées (chargement, déchargement, entreposage, etc.) L'ET de départ ou de destination doit être associée à la recherche des solutions. L'ET exploitante doit assumer elle-même les frais supplémentaires éventuels.

0.7 Le présent tarif régit les offres Bagages avion (Suisse-étranger) et Bagages avion (étranger-Suisse), proposées par les entreprises de transport, les agents au sol ainsi que les compagnies aériennes participant au présent tarif.

0.8 Les parcours aériens sont régis par les Conditions générales concernant le transport de passagers et de bagages.

1 Champ d'application

- 1.1 Le présent tarif est appliqué par toutes les entreprises de transport qui participent au Service direct national (SDN).

2 Bagages et bagages de groupe

2.1 Dispositions générales

2.1.1 Définition

- 2.1.1.1 Par bagage, on entend tout objet à usage personnel et associé à un voyage ou une excursion. Dimensions autorisées: 1,2 x 0,80 x 1,0 m (à l'exception des objets mentionnés aux chiffres 2.1.1.3, 2.1.1.4 et 2.1.1.5). Le poids unitaire ne doit pas dépasser 25 kg.
- 2.1.1.2 Le nombre de bagages par personne n'est pas limité.
- 2.1.1.3 Sont considérés comme vélos les vélos et les remorques pour vélos avec des dimensions maximales de 2,0 x 0,8 x 1,0 m et un poids maximal de 25 kg. Les vélos peuvent uniquement porter l'équipement ordinaire (lampe, pompe, rétroviseur, sacoche à outils, siège enfant et porte-bagages avant et arrière non chargés). Les remorques pour vélos ne peuvent pas être chargées.
- 2.1.1.4 Sont considérés comme vélos électriques les vélos équipés d'un moteur électrique auxiliaire avec des dimensions maximales de 2,0 x 0,8 x 1,0 m et un poids maximal de 25 kg. Les vélos électriques peuvent uniquement porter l'équipement ordinaire (lampe, pompe, rétroviseur, ordinateur de bord, batterie, sacoche à outils, siège enfant et porte-bagages avant et arrière non chargés).
- 2.1.1.5 Sont considérés comme vélos spéciaux les vélos non chargés et les autres engins comparables (tandems, vélos couchés, vélos à trois roues, etc.) pour lesquels les dispositifs de suspension normaux ne conviennent pas. Les dimensions maximales sont de 2,4 x 0,9 x 1,1 m et le poids maximal est de 25 kg. Les vélos cargos sont exclus du transport en raison de leur taille et de leur poids.
- 2.1.1.6 La remise n'est possible que sur présentation d'un billet valable pour tout l'itinéraire de transport ou d'un abonnement valable (abonnement général, demi-tarif, de parcours, communautaire, FVP, seven25 ou modulable).
- 2.1.1.7 L'utilisation commerciale de l'envoi de bagages est interdite, de même que l'utilisation pour un déménagement privé ou commercial.

2.1.2 Objets admis au transport et obligation d'emballage

- 2.1.2.1 Les bagages à transporter doivent être munis du nom, du prénom, de l'adresse et du numéro de téléphone et être emballés de manière adéquate.
- 2.1.2.2 Les objets à transporter doivent être emballés de manière adéquate par le client afin de ne mettre en danger ni des personnes, ni des objets, et de façon à être protégés contre la perte et l'endommagement. Pour cela, on utilisera tout particulièrement:
- des sacs, des valises, des sacs de voyage, des boîtes en carton, des paniers, des étuis et des housses en plastique.
 - Les emballages vides sont également admis au transport.
- 2.1.2.3 Objets soumis à un emballage spécial:

- Les skis, chaussures de ski, séparés par paires, ainsi que les snowboards, dans des housses en plastique spéciales des entreprises de transport. Ils doivent être emballés avant d'être remis à l'entreprise de transport. Les housses de transport peuvent être obtenues préalablement à une gare proposant le transport de bagages ou directement lors de la remise à la gare.
- Plusieurs paires de skis et chaussures dans des sacs privés dont le poids ne dépasse pas 25 kg
- Les vélos (y c. vélos électriques) dans des housses en plastique des entreprises de transport, dans des sacs privés tels que des Transbags ou dans un carton (à condition qu'il dispose d'une ouverture/fente pour la manutention). Ils doivent être emballés avant d'être remis à l'entreprise de transport. Les housses de transport peuvent être obtenues préalablement à une gare proposant le transport de bagages ou directement lors de la remise à la gare.

2.1.2.4 Objets ne devant pas être emballés

- Les luges, les bobs
- Les poussettes non chargées et les remorques de vélos vides

2.1.3 Objets non admis au transport

2.1.3.1 Les objets dont le transport est interdit en vertu des prescriptions légales ou tarifaires ou pour d'autres raisons d'ordre public, par exemple:

- les armes à feu chargées; les matières et objets toxiques, radioactifs, corrosifs ou très odorants; les matières et objets comburants, inflammables ou explosifs; les matières répugnantes ou susceptibles de produire une infection,
- les marchandises destinées au commerce de tous types,
- les objets exposés à un risque d'endommagement particulier tels que téléviseurs, ordinateurs, ordinateurs portables, meubles, instruments de musique, caméras, appareils photo et téléphones portables, les métaux nobles, bijoux, montres, pierres précieuses, l'argent liquide, les papiers-valeurs, chèquiers, pièces d'identité et documents similaires,
- les conteneurs de tous types, objets fragiles, œuvres d'art, antiquités et instruments de musique insuffisamment emballés,
- les denrées périssables et les plantes,
- les animaux vivants,
- les planches de surf et les équipements de planche à voile,
- les vélos cargos, en raison de leur taille et de leur poids,
- tous les types de vélos pour les produits suivants:
 - bagages gare-domicile
 - bagages domicile-gare
 - bagages porte-à-porte y c. Express
 - bagages de groupe pour les enfants et jeunes jusqu'à 25 ans (gare-gare)

2.1.3.2 L'entreprise de chemin de fer se réserve le droit d'exclure en partie ou en totalité du transport d'autres bagages notamment si, à l'occasion du transport, un contournement de l'envoi postal régulier est suspecté.

2.1.3.3 Le voyageur répond de l'observation des dispositions mentionnées aux chiffres 2.1.2 et 2.1.3; il supporte toutes les conséquences d'une infraction à ces dispositions.

2.1.3.4 En cas de soupçon de transport d'objets exclus du transport, l'entreprise de chemin de fer ou le transporteur mandaté par celle-ci sont autorisés à contrôler le bagage.

2.1.4 **Transport**

2.1.4.1 Les bagages sont transportés par des entreprises de transport adhérant au champ d'application, sur leur réseau et à l'aide de moyens de transport adéquats. Le bagage à domicile est réceptionné et livré par les entreprises de transport adhérant au champ d'application ou un transporteur.

2.1.5 **Calcul du prix**

2.1.5.1 Les prix sont indiqués au chiffre 4.

2.1.5.2 S'agissant des articles de sport:

- prix unitaire par paire de skis et paire de chaussures, emballés séparément dans les housses en plastique des ET
- prix unitaire par snowboard, emballé dans une housse en plastique des ET
- prix unitaire par bagage de 25 kg maximum, dans un emballage privé

2.1.5.3 Les prix comprennent la TVA au taux normal.

2.1.5.4 Le prix et les frais éventuels dus à des prestations spéciales doivent être payés au moment de la prise en charge ou de la réservation.

2.1.6 **Modification et annulation**

2.1.6.1 Pour tous les transports «domicile» y c. Spécial bagages avec un délai de prévente, les annulations peuvent être effectuées jusqu'à 20h l'avant-veille du transport, moyennant des frais de traitement de 10 francs. En cas d'annulation après 20h l'avant-veille de la remise, des frais supplémentaires pouvant atteindre 100 % du prix sont dus.

Les modifications concernant le nombre d'objets à transporter ou l'adresse de prise en charge ou de livraison peuvent être effectuées jusqu'à 20h l'avant-veille du transport. Les modifications après 20h l'avant-veille du transport sont uniquement possibles après consultation de l'entreprise de transport compétente.

L'achat d'une fenêtre supplémentaire pour les bagages porte-à-porte ou domicile-gare n'est possible que jusqu'à 20h l'avant-veille du transport.

Exemple:

Jour du voyage:	mercredi	
Prise en charge:	mardi	
Annulation:	jusqu'au dimanche avant 20h	frais: 10 francs
Annulation:	à partir du dimanche après 20h	100 % du prix total

2.1.7 Responsabilité

- 2.1.7.1 La responsabilité en cas de perte, de minoration, de dégât ou de retard est régie par la loi fédérale sur le transport de voyageurs (LTV) et l'ordonnance y relative en vigueur.
- 2.1.7.2 Les dispositions suivantes sont applicables pour déterminer l'indemnité. L'entreprise de transport peut proposer une assurance pour une indemnité plus importante. En cas de livraison retardée, l'entreprise de transport indemnise les dommages prouvés (achats d'urgence, p. ex. articles de toilette, location de vélo et de skis, etc., justifiables sur quittance) jusqu'à concurrence de 200 francs par bagage et par tranche de 24 heures de dépassement du délai de livraison, pour 14 jours au maximum (indemnisation maximale de 2000 francs, comme pour une perte totale). En cas de perte ou d'avarie, l'entreprise de transport indemnise les dommages prouvés jusqu'à concurrence de 2000 francs par bagage.
- 2.1.7.3 Lorsqu'un dommage est causé à des skis, à des chaussures de skis, à un snowboard ou à un vélo, l'entreprise de transport ne répond dudit dommage que si l'objet était emballé conformément aux prescriptions.
- 2.1.7.4 En cas de force majeure, l'entreprise de transport est libérée de sa responsabilité. Est réputé cas de force majeure tout événement intervenu de façon imprévisible et non imputable à l'entreprise de transport ou à ses auxiliaires (conditions météorologiques extrêmes, catastrophes naturelles, barrages de routes imprévisibles, catastrophes environnementales), que l'entreprise de chemin de fer, en dépit de la diligence requise, ne pouvait ni éviter ni prévenir.
- Dans les limites prévues par la loi, toute responsabilité est par ailleurs exclue.
- 2.1.7.5 Si le client constate une avarie non visible de l'extérieur ou une perte partielle après la livraison du bagage, il est tenu de la signaler aux CFF par écrit dans les trois jours (adresse: CFF SA, Dialogue clients, Case postale, 3000 Berne 65). Passé ce délai, il y aura extinction des droits.
- 2.1.7.6 L'entreprise de transport peut mandater un tiers pour régler les cas d'indemnisation.

2.2 Bagages gare-gare

2.2.1 Points de desserte

2.2.1.1 La liste des points de desserte des bagages gare-gare peut être consultée sur le site Internet www.cff.ch/bagages sous le produit Bagages gare-gare. Des restrictions sont possibles dans certains points de desserte pour l'envoi et la réception de vélos, de vélos électriques et de vélos spéciaux.

2.2.2 Délai de livraison

2.2.2.1 Les bagages déposés jusqu'à 19h00 au point de remise peuvent en principe être retirés à destination le surlendemain dès 9h00. Il faut tenir compte des heures d'ouverture ainsi que des heures de dépôt et de retrait des bagages des services concernés (dépôt plus tôt pour l'envoi et/ou livraison plus tard). Il faut également tenir compte de la non-desserte durant le week-end.

2.2.2.2 Le délai de livraison cesse de courir pendant le temps que prend une éventuelle vérification du contenu des bagages, ainsi que pendant le temps nécessaire à l'exécution de dispositions ultérieures.

2.2.3 Expédition des bagages à destination de gares sans personnel ou temporairement sans personnel

2.2.3.1 Les bagages ne peuvent pas être envoyés à destination de gares sans personnel. Le voyageur doit alors déterminer une autre gare de destination avec l'aide du personnel.

2.2.3.2 Les bagages peuvent être envoyés à destination de gares temporairement sans personnel.

2.2.3.3 La gare de départ renseigne le voyageur sur les possibilités de retrait des bagages et les heures d'ouverture du point de remise. Si elle ne les connaît pas, elle s'informerera auprès de la gare de destination.

2.2.3.4 Les bagages ne peuvent pas être déposés dans les gares sans personnel, ni dans les gares temporairement sans personnel durant la période de la non-occupation.

2.2.4 Expédition des bagages à destination de stations d'automobiles

2.2.4.1 L'envoi direct de vélos à destination de stations d'automobiles est possible pour autant qu'aucune restriction ne soit prévue dans les possibilités d'expédition de l'«InfoPortal - Portrait des gares».

2.2.4.2 La place étant limitée dans les automobiles, les remorques pour vélos (pour le transport des enfants ou de matériel) ne sont généralement acceptées au transport que jusqu'à la gare de transit chemin de fer/auto.

2.2.4.3 En cas de doute, on contactera la gare de transit ou le point de remise par téléphone.

2.3 Bagages gare-domicile

2.3.1 Points de desserte

2.3.1.1 La liste des points de desserte des bagages gare-domicile peut être consultée à partir du site Internet www.cff.ch/bagages.

2.3.1.2 Le point de desserte au domicile doit être situé à une adresse postale en Suisse et au Liechtenstein et directement desservi par une route carrossable. Si ce n'est pas le cas, le transporteur définit un point de livraison adapté et en informe le client la veille de la livraison. Lorsque le transport est commandé à destination d'un hôtel ou d'un hébergement similaire disposant d'une réception, le bagage est déposé au nom du client à la réception.

2.3.2 Délai de livraison

2.3.2.1 Le dépôt des bagages à la gare doit être effectué pendant les heures d'ouverture ou de dépôt. Le délai de livraison est en principe le suivant: dépôt le soir jusqu'à 19h00, livraison le surlendemain. La livraison est possible du lundi au dimanche, jours fériés compris.

2.3.2.2 Au moment de la réservation, le client doit choisir un créneau pour la livraison. Les créneaux disponibles pour la Suisse et le Liechtenstein sont les suivants:

- Fenêtre standard: de 8h00 à 20h00
- Trois fenêtres sont disponibles au lieu de la fenêtre standard moyennant un supplément de prix:
 - de 7h00 à 12h00
 - de 12h00 à 18h00
 - de 18h00 à 23h00

Dans certaines localités, les trois fenêtres supplémentaires ne sont pas toutes disponibles.

2.3.2.3 Les localités sans voiture sont soumises aux restrictions suivantes:

Les livraisons ont en règle générale lieu l'après-midi. Les fenêtres raccourcies suivantes sont disponibles en sus: 7h00 – 12h00 et 12h00 – 18h00. La fenêtre du soir de 18h00 à 23h00 n'est pas disponible.

2.3.2.4 La veille de la livraison avant 20h, le transporteur indique au client une fenêtre de deux heures, comprise dans le créneau sélectionné, pendant laquelle les bagages pourront être livrés. Si le client réserve la fenêtre supplémentaire de 18h00 à 23h00, il est possible que la fenêtre de deux heures soit annoncée le jour de la livraison jusqu'à 9h00. Cette fenêtre de deux heures est définie par le transporteur.

2.4 Bagages domicile-gare

2.4.1 Points de desserte

2.4.1.1 La liste des points de desserte des bagages domicile-gare peut être consultée à partir du site Internet www.cff.ch/bagages

2.4.1.2 Le point de desserte au domicile doit être situé à une adresse postale en Suisse et au Liechtenstein et directement desservi par une route carrossable. Si ce n'est pas le cas, le transporteur définit un point de retrait adapté et en informe le client la veille de la collecte. Lorsque la prise en charge est commandée à partir d'un hôtel ou d'un hébergement similaire disposant d'une réception, le bagage peut être collecté à la réception après le départ du client.

2.4.2 Délai de livraison

2.4.2.1 La prise en charge est possible du lundi au dimanche, jours fériés compris. Le retrait est possible pendant les horaires d'ouverture de la gare de destination. Le délai de livraison est le suivant: prise en charge le jour J, retrait le surlendemain à partir de 9h00.

2.4.2.2 Au moment de la réservation, le client doit choisir un créneau pour la prise en charge. Les créneaux disponibles pour la Suisse et le Liechtenstein sont les suivants:

- Fenêtre standard: de 8h00 à 20h00
- Trois fenêtres sont disponibles au lieu de la fenêtre standard moyennant un supplément de prix:
 - de 7h00 à 12h00
 - de 12h00 à 18h00
 - de 18h00 à 23h00

Dans certaines localités, les trois fenêtres supplémentaires ne sont pas toutes disponibles.

2.4.2.3 Les localités sans voiture sont soumises aux restrictions suivantes:

La prise en charge a en règle générale lieu pendant la matinée. Les fenêtres raccourcies suivantes sont disponibles en sus: 7h00 – 12h00 et 12h00 – 18h00. La fenêtre du soir de 18h00 à 23h00 n'est pas disponible.

2.4.2.4 La veille de la prise en charge avant 20h, le transporteur indique au client une fenêtre de deux heures, comprise dans le créneau sélectionné, pendant laquelle les bagages pourront être pris en charge. Si le client réserve la fenêtre supplémentaire de 18h00 à 23h00, il est possible que la fenêtre de deux heures soit annoncée le jour de la prise en charge ou de la livraison jusqu'à 9h00. Cette fenêtre de deux heures est définie par le transporteur.

2.4.2.5 Toute commande doit être passée au plus tard à 20h deux jours avant la date de prise en charge souhaitée.

2.5 Bagages porte-à-porte

2.5.1 Points de desserte

2.5.1.1 Les points de desserte porte-à-porte doivent être situés à une adresse postale en Suisse et au Liechtenstein et directement desservis par une route carrossable. Si ce n'est pas le cas, le transporteur définit des points de desserte adaptés et en informe le client la veille de la livraison. Lorsque le transport est commandé depuis et/ou à destination d'un hôtel ou d'un hébergement similaire disposant d'une réception, le bagage est déposé à la réception et, lors de son départ, le client peut le déposer à la réception jusqu'à la prise en charge par le transporteur.

2.5.2 Délai de livraison

2.5.2.1 La prise en charge et la livraison sont possibles du lundi au dimanche, jours fériés compris. **Prise en charge le jour J, livraison le surlendemain.**

2.5.2.2 Au moment de la réservation, le client doit choisir un créneau pour la prise en charge et la livraison. Les créneaux disponibles pour la Suisse et le Liechtenstein sont les suivants:

- Fenêtre standard: de 8h00 à 20h00
- Trois fenêtres sont disponibles au lieu de la fenêtre standard moyennant un supplément de prix:
 - de 7h00 à 12h00
 - de 12h00 à 18h00
 - de 18h00 à 23h00

Dans certaines localités, les trois fenêtres supplémentaires ne sont pas toutes disponibles.

2.5.2.3 Les localités sans voiture sont soumises aux restrictions suivantes:

Dans les localités sans voiture, la prise en charge a en règle générale lieu pendant la matinée et la remise l'après-midi. Les fenêtres raccourcies suivantes sont disponibles en sus: 7h00 – 12h00 et 12h00 – 18h00. La fenêtre du soir de 18h00 à 23h00 n'est pas disponible.

2.5.2.4 La veille de la prise en charge/de la livraison avant 20h, le transporteur indique au client une fenêtre de deux heures pendant laquelle les bagages seront pris en charge/livrés. Si le client réserve la fenêtre supplémentaire de 18h00 à 23h00, il est possible que la fenêtre de deux heures soit annoncée le jour de la prise en charge ou de la livraison jusqu'à 9h00. Cette fenêtre de deux heures est définie par le transporteur.

2.5.3 Délai de commande

2.5.3.1 Toute commande doit être passée au plus tard à 20h deux jours avant la date de prise en charge souhaitée.

2.6 Bagages porte-à-porte Express

2.6.1 Points de desserte

2.6.1.1 Les points de desserte porte-à-porte Express doivent être situés à une adresse postale en Suisse et au Liechtenstein et directement desservis par une route carrossable. Si ce n'est pas le cas, le transporteur définit des points de desserte adaptés et en informe le client la veille de la livraison. La liste des points de desserte des bagages porte-à-porte Express peut être consultée à partir du site Internet www.cff.ch/bagages. Lorsque le transport est commandé depuis ou à destination d'un hôtel et/ou d'un hébergement similaire disposant d'une réception, le bagage est déposé à la réception et, lors de son départ, le client peut le déposer à la réception jusqu'à la prise en charge par le transporteur.

2.6.2 Délai de prise en charge et de livraison

2.6.2.1 Les délais pour la prise en charge et la livraison sont les mêmes partout en Suisse: prise en charge entre 6h00 et 9h00, livraison le soir même entre 18h00 et 23h00.

2.6.2.2 La prise en charge et la livraison sont possibles du lundi au dimanche, jours fériés compris.

2.6.2.3 La veille de la prise en charge et de la livraison avant 20h, le transporteur indique au client une fenêtre de deux heures, comprise dans le créneau sélectionné, pendant laquelle les bagages seront en charge et livrés. Cette fenêtre est définie par le transporteur.

2.6.3 Délai de commande

2.6.3.1 Toute commande doit être passée au plus tard à 20h deux jours avant la date de prise en charge souhaitée.

2.7 Spécial bagages

2.7.1 Points de desserte

2.7.1.1 Les points de desserte doivent être situés à une adresse postale en Suisse et au Liechtenstein et directement desservis par une route carrossable. Si ce n'est pas le cas, le transporteur définit des points de desserte adaptés et en informe le client la veille de la livraison. Lorsque le transport est commandé depuis et/ou à destination d'un hôtel ou d'un hébergement similaire disposant d'une réception, le bagage est déposé à la réception et, lors de son départ, le client peut le déposer à la réception jusqu'à la prise en charge par le transporteur.

2.7.2 Délai de prise en charge et de livraison

2.7.2.1 La prise en charge et la livraison s'effectuent du lundi au samedi; prise en charge le jour J, livraison le surlendemain. Les dimanches et jours fériés ne sont pas des jours de transport. Les jours fériés sont les suivants: 1^{er} janvier, 2 janvier, Vendredi Saint, Lundi de Pâques, 1^{er} mai, Ascension, Lundi de Pentecôte, 1^{er} août, 25 décembre, 26 décembre.

2.7.2.2. Heure de prise en charge et de livraison: une fenêtre est à disposition pour la Suisse et le Liechtenstein:

- de 8h00 à 20h00

La veille de la prise en charge ou de la livraison avant 20h, le transporteur indique au client une fenêtre de trois heures, comprise dans le créneau 8h00 – 20h00, pendant laquelle les bagages seront pris en charge ou livrés. Cette fenêtre est définie par le transporteur.

2.7.3 Délai de commande

2.7.3.1 Toute commande doit être passée au plus tard à 20h00 deux jours avant la date de prise en charge souhaitée.

2.8 Bagages de groupes enfants et jeunes jusqu'à 25 ans

2.8.1 Définition

2.8.1.1 Les classes d'école, enfants et jeunes jusqu'à 25 ans peuvent enregistrer leurs bagages à un prix forfaitaire (prix chiffre 4) à la gare.

2.8.1.2 Les groupes doivent obligatoirement être annoncés; voir Tarif T600, chapitre 9.3.

- 2.8.1.3 Le prix forfaitaire est valable pour un maximum de 30 pièces de bagages et/ou équipements de ski, chaussures de ski ou snowboards.
- 2.8.1.4 Si le nombre de bagages dépasse 30, un prix forfaitaire supplémentaire est prélevé; le prix ordinaire de 12 francs par bagage est facturé jusqu'à 8 bagages supplémentaires.
- 2.8.1.5 L'envoi de vélos est exclu.
- 2.8.1.6 L'offre est valable pour l'offre de base «bagages gare – gare» (prise en charge le jour J, retrait le surlendemain).

2.8.2 Points de desserte

- 2.8.2.1 La liste des points de desserte pour les bagages de groupes enfants et jeunes jusqu'à 25 ans peut être consultée sur le site Internet www.cff.ch/bagages sous le produit «bagages gare – gare».

2.8.3 Délais de commande

- 2.8.3.1 La commande ou l'annonce doivent être effectuées au plus tard deux jours ouvrables avant le dépôt effectif des bagages à la gare. Exemple: prise en charge des bagages le dimanche, annonce au plus tard le mercredi soir à la gare.

2.9 Bagages de groupes vélos

2.9.1 Définition

- 2.9.1.1 L'envoi de vélos à la gare est possible pour les groupes à partir de 10 personnes.
- 2.9.1.2 Les groupes doivent obligatoirement être annoncés; voir Tarif T600, chapitre 9.3.

2.9.2 Points de desserte

- 2.9.2.1 La liste des points de desserte pour les vélos de groupes peut être consultée sur le site Internet www.cff.ch/bagages sous le produit «bagages gare – gare».

2.9.3 Délais de commande

- 2.9.3.1 La commande ou l'annonce doivent être effectuées au plus tard deux jours ouvrables avant le dépôt effectif des bagages à la gare. Exemple: prise en charge des vélos le dimanche, annonce au plus tard le mercredi soir à la gare.

2.10 Bagages de groupes porte-à-porte

2.10.1 Définition

2.10.1.1 Bagages de groupes porte-à-porte pour les groupes à partir de 10 personnes

- 2.10.1.2 Les groupes à partir de 10 personnes peuvent envoyer leurs bagages à un prix forfaitaire (prix au chiffre 4).
- 2.10.1.3 Les groupes doivent obligatoirement être annoncés; voir Tarif T600, chapitre 9.3.
- 2.10.1.4 Le prix forfaitaire est valable pour un maximum de 50 pièces de bagages et/ou équipements de ski, chaussures de ski ou snowboards.

2.10.1.5 Si le nombre de bagages dépasse 50, le même prix forfaitaire est prélevé une deuxième fois jusqu'à 50 bagages.

2.10.1.6 L'envoi de vélos est possible. Les prix unitaires par vélo du produit «Bagages de groupes vélos» s'appliquent (prix au chiffre 4).

2.10.1.7 Pour le transport mixte de bagages et de vélos, le prix forfaitaire des bagages de groupes porte-à-porte et le prix unitaire par vélo sont cumulés et prélevés.

2.10.1.8 Bagages de groupes porte-à-porte pour les classes d'école, les enfants et les jeunes jusqu'à 25 ans

2.10.1.9 Le forfait à prix réduit du produit «Bagages de groupes enfants et jeunes jusqu'à 25 ans» s'applique et est valable pour un maximum de 30 pièces de bagages et/ou équipements de ski, chaussures de ski ou snowboards (prix au chiffre 4).

2.10.1.10 Les groupes doivent obligatoirement être annoncés; voir Tarif T600, chapitre 9.3.

2.10.1.11 Si le nombre de bagages dépasse 30, le même prix forfaitaire est prélevé une deuxième fois jusqu'à 30 bagages.

2.10.1.12 L'envoi de vélos est possible. Les prix unitaires par vélo du produit «Bagages de groupes vélos» s'appliquent (prix au chiffre 4).

2.10.1.13 Pour le transport mixte de bagages et de vélos, le prix forfaitaire des «Bagages de groupes enfants et jeunes jusqu'à 25 ans» et le prix unitaire par vélo sont cumulés et prélevés. Les classes d'écoles, les enfants et les jeunes jusqu'à 25 ans n'obtiennent pas de réduction pour le transport de vélos (prix au chiffre 4).

2.10.2 Points de desserte

2.10.2.1 Les points de desserte doivent être situés à une adresse postale en Suisse et au Liechtenstein et directement desservis par une route carrossable. Si ce n'est pas le cas, le transporteur définit des points de desserte adaptés et en informe le client la veille de la livraison. Lorsque le transport est commandé depuis et/ou à destination d'un hôtel ou d'un hébergement similaire disposant d'une réception, le bagage est déposé à la réception et, lors de son départ, le client peut le déposer à la réception jusqu'à la prise en charge par le transporteur.

2.10.3 Délai de prise en charge et de livraison

2.10.3.1 Les délais prise en charge et de livraison suivants constituent l'offre de base pour chaque produit et sont individuellement convenus en sus avec le client.

2.10.3.2 Bagages de groupes porte-à-porte sans vélos

- Prise en charge le matin jusqu'à 9h00 et livraison le même jour jusqu'à 19h00
- Prise en charge le jour J et livraison le lendemain ou le surlendemain jusqu'à 19h00

2.10.3.3 Bagages de groupes porte-à-porte avec vélos

- Prise en charge le jour J et livraison le surlendemain jusqu'à 9h00

2.10.3.4 Bagages de groupes porte-à-porte pour les classes d'école, les enfants et les jeunes jusqu'à 25 ans

- Prise en charge le jour J et livraison le surlendemain jusqu'à 9h00
- 2.10.3.5 Les délais de prise en charge et de livraison sont annoncés de manière ferme au client dans l'offre. Les souhaits du client sont pris en compte dans toute la mesure permise par les conditions logistiques.
- 2.10.3.6 La prise en charge et la livraison ont lieu du lundi au dimanche, jours fériés compris.

2.10.4 Demande d'offre et délais de commande

2.10.4.1 Le déroulement standard est le suivant:

L'annonce ou la demande d'offre doivent être effectuées au plus tard cinq jours ouvrables avant la prise en charge sur www.cff.ch/bagages sous le produit «Bagages de groupes porte-à-porte» au moyen d'une «demande d'offre Bagages de groupes porte-à-porte».

L'offre est envoyée au client pour acceptation au plus tard après deux jours ouvrables.

Le client reçoit la confirmation définitive de la commande dans un délai d'un jour ouvrable après l'acceptation.

2.11 Dispositions particulières

2.11.1 Acceptation

- 2.11.1.1 Chaque bagage doit être enregistré séparément. Le voyageur reçoit pour chaque mandat un récépissé qu'il contrôle immédiatement.
- 2.11.1.2 Plusieurs bagages (p. ex. des housses en plastique avec des skis, des chaussures de ski ou des luges) ne peuvent pas être attachés ensemble.
- 2.11.1.3 Tous les bagages doivent être munis d'une étiquette volante en plastique avec fiche d'adresse distincte (art n° 952-77-0091) pour la remise à la gare et d'une fiche d'adresse et des papiers d'enregistrement pour la remise porte-à-porte. Sur la fiche d'adresse, on indiquera le nom et l'adresse du client ainsi que son adresse de séjour. Il faut recommander au client d'inscrire une adresse à l'intérieur de chaque colis
- 2.11.1.4 S'assurer que les anciens papiers d'enregistrement et/ou les anciennes étiquettes ont été enlevées et que les autres indications se rapportant à des transports précédents ont été biffées.
- 2.11.1.5 Les vélos ne doivent être pourvus que des accessoires nécessaires (lumière, pompe, sacoche à outils, siège enfant et porte-bagages avant et arrière vides). Dans tous les cas, la housse à vélo doit pouvoir être disposée correctement et ficelée.
- 2.11.1.6 L'entreprise de transport n'est pas tenue d'accepter au transport les bagages dont l'emballage est insuffisant, dont l'état est défectueux ou qui présentent des signes d'avaries. S'ils sont néanmoins acceptés, l'entreprise de transport doit mentionner leur état sur le papier d'enregistrement. Cet état est considéré comme reconnu par le voyageur lorsqu'il accepte le récépissé avec cette mention.

2.11.1.7 Si des bagages sont susceptibles d'en endommager d'autres, leur transport pourra être refusé. De même, s'il est fondé de croire que le client ne retirera pas les bagages ou qu'il a l'intention de nuire à l'entreprise de transport, on pourra les refuser au transport.

2.11.2 Enregistrement des bagages et papiers d'enregistrement

2.11.2.1 Lors de l'enregistrement du bagage, le client indique la gare de destination avec personnel où il veut retirer ses bagages. Si plusieurs destinations «bagages» sont possibles pour une même agglomération, le client devra indiquer précisément le point de remise souhaité.

2.11.2.2 Dans les cas désignés ci-après, les bagages peuvent toutefois être enregistrés à partir d'un autre point de départ et/ou pour une autre destination que ceux indiqués sur le titre de transport:

- lorsque, en raison des heures d'ouverture pratiquées, les bagages doivent être retirés auprès d'un autre point de remise ouvert;
- lorsque, faute de correspondance, le voyageur doit effectuer un parcours avec un véhicule privé;
- en trafic avec les gares d'agglomération;
- lorsque le voyage comprend des excursions pédestres;
- lorsque le voyage est effectué avec un billet de groupe au départ d'un lieu central de rassemblement (le client présentera une copie du bulletin de commande du billet de groupe).

2.11.2.3 Les papiers d'enregistrement sont établis via l'application Web «Gepäckshop» (boutique des bagages) ou la plateforme de réservation en ligne (base Internet) et imprimés sur une imprimante classique, y compris la confirmation de commande du client. Lors de l'enlèvement, tous les bagages emportés par l'entreprise de transport ou le transporteur doivent être munis d'une étiquette. Les données relatives à la destination, au départ, au prix, à l'assurance, à l'étiquette, à l'accusé de réception, etc. sont saisies directement dans le masque de saisie du logiciel. Les points de vente reçoivent une adresse URL à cet effet.

2.11.2.4 Interlocuteur pour les questions générales ou relatives à la saisie des commandes:

- Contact Center CFF +41 (0)848 44 66 88 (0.08 CHF/min.)

2.11.2.5 Décompte: les articles de décompte suivants doivent être utilisés:
article «11899 Bagages» pour les bagages gare – gare y c. vélos, vélos électriques, vélos spéciaux et bagages de groupes enfants et jeunes jusqu'à 25 ans (gare – gare)
article «11900 Bagages à domicile» pour les bagages gare – domicile, domicile – gare et porte-à-porte y c. Express.

Spécial bagages est uniquement disponible en ligne.

L'article «6497 Bagages de groupes» pour les bagages de groupes vélos
Facturation par les CFF pour les bagages de groupes porte-à-porte ou avec l'article 6497 dans Prisma.

2.11.2.6 Une prévente est possible pour toutes les offres Domicile hormis les «Bagages gare – domicile».

2.11.2.7 Les titres de transport (abonnements exceptés) en lien avec des bagages porte-à-porte doivent être pourvus au verso de la mention «Bagages» et du timbre à date de la gare.

2.11.3 **Retard et tentative de remise pour les produits porte-à-porte**

2.11.3.1 Si le transporteur ne peut pas prendre en charge ou remettre les bagages dans le créneau convenu, il prend contact avec le client dans les meilleurs délais, au plus tard 30 minutes avant la fin du créneau, et l'informe du retard.

2.11.3.2 En cas d'échec de la tentative de prise en charge ou de remise, le transporteur laisse au client une note lui indiquant son passage et le prie de prendre contact avec lui.

2.11.3.3 Une nouvelle heure de prise en charge ou de remise est convenue entre le client et le transporteur. Si le client le souhaite, le transporteur garantit une nouvelle tentative le lendemain.

2.11.4 **Prise en charge ou remise de bagages à domicile en l'absence du client**

2.11.4.1 La prise en charge ou la remise de bagages en l'absence du client ou d'un représentant mandaté à cette fin (parent, voisin, employé d'hôtel, etc.) n'est pas possible.

Exception : la veille de la prise en charge, lors de l'appel téléphonique du transporteur (afin de convenir d'un créneau), le client peut, sur demande expresse, convenir d'une prise en charge ou d'une remise en son absence. Le client doit le confirmer à l'avance par courrier ou par e-mail. La responsabilité des bagages déposés incombe au client. L'entreprise de chemin de fer et le transporteur n'assument aucune responsabilité en cas de perte de bagages déposés.

2.11.5 **Livraison**

2.11.5.1 Les bagages sont livrés contre remise du récépissé de bagages. La gare n'est pas tenue de vérifier si le détenteur du récépissé a qualité pour prendre livraison.

2.11.5.2 Si le récépissé ne peut pas être présenté, les bagages sont remis uniquement si le droit de les recevoir est établi. En cas de doute ou si cette justification ne semble pas suffisante, une sûreté correspondant à la valeur des bagages peut être exigée.

2.11.5.3 Si les bagages sont livrés sans que le récépissé puisse être rendu, l'ayant-droit doit signer le formulaire «Récépissé et déclaration de garantie pour bagages» (form. CFF 8473) et se légitimer au moyen de documents officiels.

2.11.5.4 Frais de stockage:

L'entreposage est gratuit le jour de l'arrivée et les quatre jours suivants. Une taxe de CHF 5.- par bagage est ensuite perçue pour chaque jour supplémentaire.

2.11.5.5 Délai de conservation des récépissés de bagages: un an. Ensuite, les récépissés peuvent être jetés conformément aux prescriptions.

2.11.6 **Droit du voyageur de disposer des bagages**

2.11.6.1 Si les bagages ont déjà quitté la gare où ils ont été enregistrés ou l'expéditeur, le détenteur du récépissé de bagages peut demander par écrit à la gare d'expédition, à la gare destinataire ou à une autre gare que les bagages soient renvoyés à la gare d'expédition

ou expédiés à une autre gare de destination, sous réserve du paiement du prix de transport. Les bagages soumis à vérification douanière ne peuvent être réexpédiés qu'à destination de gares pourvues d'un bureau de douane. Il n'est donné suite à de telles instructions que si leur exécution n'entrave pas le service régulier de l'exploitation et si les prescriptions de douane, de police et d'autres autorités administratives ne s'y opposent pas.

- 2.11.6.2 Les ordres écrits, donnés directement par l'ayant droit, doivent être accompagnés du récépissé.
- 2.11.6.3 Une réexpédition peut comprendre plusieurs bagages.
- 2.11.6.4 Les gares ou le Contact Center CFF ne doivent accepter les ordres téléphoniques ou par télécopie que s'ils émanent des services du chemin de fer. Ils ne peuvent être exécutés qu'après description complète et précise de l'envoi.
- 2.11.6.5 Les réexpéditions sur la base du droit du voyageur de disposer des bagages s'effectuent en tant que «bagages» ou «bagages porte-à-porte» par le IT-LG et sont comptabilisées dans Prisma.
 - Option 1: le client paie la réexpédition par carte de crédit (Phone Order)
 - Option 2: le client paie la réexpédition sur place à la nouvelle gare de destination. La gare destinataire initialement prévue saisit l'envoi sous «Bagages» dans Prisma, l'application initiant alors une compensation via OLDA.
- 2.11.6.6 Pour le nouveau parcours, le prix unitaire selon chiffre 4 sera perçu.
- 2.11.6.7 Le prix de transport et les frais éventuels ne doivent pas être perçus lorsque la réexpédition de l'envoi est imputable à une faute du chemin de fer (p.ex. retard à la livraison).
- 2.11.6.8 L'envoi n'est livré que contre remise du récépissé et paiement de tous les frais qui le grèvent. Lorsque le détenteur du récépissé a donné par écrit l'ordre de réexpédier ses bagages, en y joignant le récépissé, l'envoi lui est livré à la nouvelle gare destinataire contre accusé de réception, sans le récépissé. Le client doit justifier de son identité.

3 Bagages avion

3.1 Dispositions générales

- 3.1.1 La remise n'est possible que sur présentation d'un billet valable pour tout l'itinéraire de transport ou d'un AG, d'un demi-tarif ou d'un abonnement annuel (AG, abonnement de parcours, demi-tarif, abonnement communautaire, FVP, seven25, modulable).
- 3.1.2 Les clients qui ne peuvent emprunter les transports publics pour se rendre à ou rentrer de l'aéroport en raison des horaires de leurs vols en sont exclus. Au vu de l'utilisation de plus en plus répandue des billets mobiles et en ligne, cette disposition doit être appliquée avec souplesse et pragmatisme.
- 3.1.3 **Définition des bagages avion gare-aéroport de Zurich, domicile-aéroport de Zurich et domicile-aéroport étranger avec check-in, Express**
- 3.1.3.1 L'offre bagages avion gare-aéroport de Zurich est disponible à partir de gares suisses à destination du guichet CFF de l'aéroport de Zurich. Le client doit venir récupérer ses bagages au guichet de la gare de Zurich Aéroport, puis procéder lui-même au check-in.
- 3.1.3.2 L'offre bagages avion domicile-aéroport de Zurich est disponible à partir de localités suisses (sauf localités sans voiture) à destination du guichet CFF de l'aéroport de Zurich. Le client doit venir récupérer ses bagages au guichet de la gare de Zurich Aéroport, puis procéder lui-même au check-in.
- 3.1.3.3 L'offre bagages avion domicile-aéroport étranger avec check-in est disponible à partir de localités suisses (sauf localités sans voiture) à destination d'un aéroport étranger via Zurich Aéroport. Le client doit récupérer ses bagages directement à l'aéroport de destination à l'étranger.
- 3.1.4 **Définition des bagages avion aéroport étranger-gare et aéroport étranger-domicile, Express**
- 3.1.4.1 L'offre bagages avion aéroport étranger-gare est disponible à partir d'aéroports étrangers à destination de gares suisses via Zurich Aéroport.
- 3.1.4.2 L'offre bagages avion aéroport étranger-domicile est disponible à partir d'aéroports étrangers à destination de localités suisses (sauf localités sans voiture) via Zurich Aéroport.
- 3.1.5 **Compagnies aériennes**
- 3.1.5.1 **Bagages avion domicile-aéroport étranger avec check-in**
Le check-in est possible pour les vols avec les compagnies figurant sur www.cff.ch/bagages.
- 3.1.5.2 **Bagages avion aéroport étranger-gare et aéroport étranger-domicile**
Toutes les compagnies proposant des vols de ligne ou charter sont admises.
- Le nombre de bagages par personne n'est pas limité. D'éventuelles restrictions peuvent émaner en revanche des compagnies aériennes.

3.1.6 Objets admis au transport

3.1.6.1 L'obligation d'information concernant les objets admis au transport par les différentes compagnies aériennes incombe au client, en particulier pour le produit bagages avion aéroport étranger avec check-in.

Objets admis par les compagnies aériennes:

De manière générale, les objets admis par les compagnies aériennes sont:

- Sacs, valises, sacs de voyages
- Sacs de golf, skis, snowboards

3.1.6.2 Concept à la pièce: les bagages sont catégorisés par taille, la somme des trois dimensions (longueur + largeur + hauteur) étant déterminante:

-	Economy Class	Business Class	First Class
Nombre de bagages	1-2 (selon la compagnie aérienne / destination)	2	2-3 (selon la compagnie aérienne / destination)
Valeur maximale par bagage (somme longueur + largeur + hauteur)	158 cm	158 cm	158 cm
Poids par bagage	23 kg	32 kg	32 kg

3.1.6.3 Les enfants de moins de deux ans ont droit à un bagage de 23 kg maximum et à une poussette pliable.

3.1.6.4 Pour les enfants de 2 à 12 ans, les limites des classes correspondantes sont applicables.

3.1.6.5 Les bagages suivants sont tolérés même s'ils mesurent plus de 158 cm: 1 sac de couchage, 1 sac à dos, 1 sac marin, 1 sac de golf ainsi qu'une paire de skis avec 1 paire de bâtons et 1 paire de chaussures.

3.1.6.6 Les bagages ne doivent pas dépasser le poids admis de 23 ou 32 kg.

3.1.6.7 Les objets encombrants ne peuvent pas être enregistrés via l'offre bagages avion domicile-aéroport étranger avec check-in, p. ex. chaises roulantes, instruments de musique, planches de surf, équipements de planche à voile et de plongée, vélos.

3.1.6.8 L'offre bagages avion domicile-aéroport de Zurich (guichet CFF) comprend les objets personnels admis au transport aérien et ceux destinés aux besoins du voyage dont le poids ne dépasse pas 32 kg et les dimensions maximales sont de 1,2 x 0,8 x 1,0 m (max. trois bagages par personne). Étant donné les limites de taille, l'envoi de planches de surf et d'équipements de planche à voile n'est pas possible. Le transport de vélos est également exclu.

3.1.6.9 L'offre bagages avion gare-aéroport de Zurich (guichet CFF) comprend les objets personnels admis au transport aérien et ceux destinés aux besoins du voyage dont le poids ne dépasse pas 32 kg et les dimensions maximales sont de 1,2 x 0,8 x 1,0 m (max. trois

bagages par personne). Étant donné les limites de taille, l'envoi de planches de surf et d'équipements de planche à voile n'est pas possible. Le transport de vélos est également exclu.

3.1.6.10 Les offres bagages avion aéroport étranger-domicile et aéroport étranger-gare comprennent les objets personnels admis au transport aérien et ceux destinés aux besoins du voyage dont le poids ne dépasse pas 32 kg et les dimensions maximales sont de 1,2 x 0,8 x 1,0 m (max. trois bagages par personne). Étant donné les limites de taille, l'envoi de planches de surf et d'équipements de planche à voile n'est pas possible. Le transport de vélos est également exclu.

3.1.6.11 Le bagage à transporter doit porter le nom, le prénom, l'adresse et le numéro de téléphone et être emballé de façon adéquate.

3.1.7 Objets non admis au transport

3.1.7.1 Bagages avion domicile-aéroport étranger avec check-in, domicile-aéroport de Zurich et gare-aéroport de Zurich:

- Tous les objets qui dépassent 1,2 x 0,8 x 1,0 m ou 32 kg
- Les chaises roulantes, instruments de musique, planches de surf, équipements de planche à voile, équipements de plongée et les vélos
- Les objets dont le transport est interdit pour des raisons d'ordre public ou en vertu de prescriptions légales:
 - les matières et objets dangereux, notamment les armes à feu chargées, les matières et objets explosifs et inflammables, les matières et objets comburants, toxiques, radioactifs ou corrosifs, les matières répugnantes ou infectieuses;
 - les marchandises destinées au commerce
 - les animaux vivants
 - les bonbonnes et ballons en verre
 - l'or, le platine, les bijoux, les pierres précieuses, les papiers-valeurs, les documents d'identité et les carnets de chèques
 - les articles facilement inflammables, l'essence
 - les matières explosives et les bouteilles de butane
 - les matériaux oxydants et matières radioactives
 - les bouteilles d'air comprimé (bouteilles de plongée pleines)
 - les gaz comprimés, les substances toxiques et la peinture
 - les acides ou objets contenant de l'acide
 - les matières corrosives
 - les marchandises nauséabondes
 - les articles magnétiques
 - les fauteuils roulants électriques
- les liquides mal emballés
- les bagages pour lesquels des formalités douanières doivent encore être effectuées
- les bagages endommagés ou insuffisamment emballés

Cette liste n'est pas exhaustive.

3.1.7.2 De manière générale, les réglementations actuelles communiquées par les compagnies aériennes sont applicables.

3.1.7.3 Bagages avion aéroport étranger-gare et aéroport étranger-domicile

- Bagages contenant des marchandises soumises à l'obligation de déclaration en douane ainsi que les boissons alcoolisées, le tabac, les stupéfiants ou les armes à feu.
- Marchandises en franchise de douane (p. ex. une seule bouteille d'alcool).

3.1.8 **Points à observer lors de l'acceptation des bagages**

3.1.8.1 Bagages avion domicile-aéroport étranger avec check-in:

- Remise des bagages avion plus tôt 36 heures avant le décollage
- Billet d'avion de tous les voyageurs avec mention de réservation OK ou numéro de billet électronique au départ de Zurich Aéroport
- Etiquettes comportant le nom et l'adresse des voyageurs solidement attachés
- Anciennes étiquettes enlevées

L'étiquette de bagage est apposée par le transporteur.

3.1.8.2 De manière générale, les réglementations actuelles communiquées par les compagnies aériennes sont applicables.

3.1.9 **Conditions d'émission des cartes d'embarquement**

3.1.9.1 Bagages avion domicile-aéroport étranger avec check-in

L'émission des cartes d'embarquement est soumise aux conditions suivantes :

- Vols à partir de l'aéroport de Zurich Aéroport
 - Réservation OK
 - Validité des documents de voyage contrôlée
 - Comparaison de la carte d'identité ou du passeport avec le formulaire de mandat, les cartes d'embarquement et les étiquettes à bagages
 - Le client doit confirmer oralement qu'aucune marchandise dangereuse ne se trouve dans le bagage. Dans le cas contraire, il doit en enlever la marchandise dangereuse.
 - Comparaison du nombre de bagages et du nombre d'étiquettes à bagages. Les bagages surnuméraires doivent être gardés par le client.
 - Les bagages ne doivent pas dépasser le poids admis de 23 ou de 32 kg par pièce.
- 3.1.9.2 Seules les familles peuvent être enregistrées ensemble. Tous les autres enregistrements conjoints sont interdits dans ce cas, les bagages doivent être enregistrés séparément par passager.
- 3.1.9.3 En cas de données passagers manquantes ou non valables (API), de visa ou d'autorisation de voyage ESTA manquants, le transporteur ne peut pas fournir la carte d'embarquement du client. Dans ce cas, le client doit se présenter jusqu'à une heure avant le décollage avec les documents de voyage valables (p. ex. passeport, visa, ESTA) au guichet concerné de l'aéroport. Le transporteur de bagages informera dans ce cas le client de la marche à suivre exacte dans un courrier d'accompagnement lors de la réception des bagages. Dans ce cas, les frais de check-in ne sont pas remboursables.
- 3.1.9.4 Si le client n'a pas payé le bagage supplémentaire, le transporteur ne peut pas non plus fournir la carte d'embarquement. Le client reçoit celle-ci après paiement au guichet concerné de l'aéroport. Le transporteur de bagages informera dans ce cas le client de la

marche à suivre exacte dans un courrier d'accompagnement lors de la réception des bagages. Dans ce cas, les frais de check-in ne sont pas remboursables.

3.1.9.5 De manière générale, les réglementations actuelles communiquées par les compagnies aériennes sont applicables.

3.1.10 **Transport**

3.1.10.1 **Bagages avion domicile-aéroport étranger avec check-in, domicile-aéroport de Zurich et gare-aéroport de Zurich**

Sur les lignes des entreprises suisses de transport: les bagages avion de ces offres sont pris en charge par l'entreprise de transport ou le transporteur par les moyens de transport prévus à cette fin.

3.1.10.2 **Bagages avion aéroport étranger-domicile et aéroport étranger-gare, y c. Express**

Parcours aérien: les bagages sont transportés dans le même avion que le passager, conformément au contrat de transport conclu par celui-ci avec la compagnie aérienne. Sur les lignes des entreprises suisses de transport: les bagages avion de ces offres sont pris en charge par l'entreprise de transport ou le transporteur par les moyens de transport prévus à cette fin. Dès que les papiers d'enregistrement dûment complétés sont apposés sur les bagages, le voyageur charge l'agent au sol de l'aéroport de Zurich de les transmettre à l'entreprise de transport ou au transporteur pour qu'elle/il en assure le transport jusqu'à leur destination finale.

3.1.11 **Calcul du prix**

3.1.11.1 Les prix sont indiqués au chiffre 4.

3.1.11.2 Les prix comprennent la TVA au taux normal.

3.1.11.3 Le prix et les frais éventuels relatifs à des prestations spéciales doivent être payés au moment de la commande ou de la remise au transport.

3.1.12 **Changements et annulations**

3.1.12.1 Les changements ou annulations peuvent être effectués jusqu'à 20h00 deux jours avant le transport contre une taxe de traitement de 10 francs. Passé ce délai, des frais supplémentaires pouvant atteindre 100 % du prix sont perçus.

3.1.12.2 Les modifications concernant le nombre d'objets à transporter ou l'adresse de prise en charge ou de livraison peuvent être effectuées jusqu'à 20h l'avant-veille du transport.

3.1.12.3 Le remboursement a posteriori de bagages aéroport à l'étranger – gare ou aéroport à l'étranger – domicile n'est pas possible, le 100 % du prix est dû.

Exemple:

Jour du voyage:	mercredi	
Prise en charge:	mardi	
Annulation:	jusqu'au dimanche avant 20h	frais: 10 francs
Annulation:	à partir du dimanche après 20h	100 % du prix total

3.1.13 Responsabilité

3.1.13.1 En trafic direct ferroviaire/aérien, la responsabilité en cas de perte, de minoration, de dégât ou de retard est régie:

- par les dispositions de responsabilité du trafic aérien lorsque l'événement dommageable s'est produit sur le parcours aérien
- par la loi fédérale sur le transport de voyageurs (LTV) et l'ordonnance y relative lorsque le fait dommageable s'est produit sur des lignes des entreprises suisses de transport public. Les dispositions sont appliquées de la même manière lorsque le fait dommageable se produit pendant la prise en charge des bagages par le transporteur.

3.1.13.2 Les dispositions de la loi fédérale sur le transport de voyageurs (LTV) et de l'ordonnance en vigueur du Conseil fédéral sur le transport de voyageurs sont déterminantes lorsqu'il n'est pas possible de définir l'endroit où le fait dommageable s'est produit.

3.1.13.3 Le poids des bagages n'étant pas déterminé, les dispositions suivantes sont applicables pour la fixation de l'indemnité:

- En cas de livraison retardée, l'entreprise de transport indemnise les dommages prouvés (achats d'urgence, p. ex. articles de toilette, location de skis, etc., justifiables sur quittance) jusqu'à concurrence de 200 francs par bagage et par tranche de 24 heures de dépassement du délai de livraison, au plus 14 jours (responsabilité maximale 2000 francs, comme pour une perte totale).
- En cas de perte ou d'avarie, l'entreprise de transport répond en principe du dommage prouvé jusqu'à concurrence de 2000 francs par bagage.

3.1.13.4 En cas de force majeure, le chemin de fer est libéré de sa responsabilité. Est réputé cas de force majeure tout événement intervenu de façon imprévisible et non imputable au chemin de fer ou à ses auxiliaires (conditions météorologiques extrêmes, catastrophes naturelles, barrages de routes imprévisibles, catastrophes environnementales), que le chemin de fer, en dépit de la diligence requise, ne pouvait ni éviter ni prévenir.

3.1.13.5 Dans les limites prévues par la loi, toute responsabilité est par ailleurs exclue.

3.1.13.6 Si le client constate une avarie non visible de l'extérieur ou une perte partielle après la livraison du bagage, il est tenu de la signaler aux CFF par écrit dans les trois jours (adresse: CFF SA, Service clientèle, Case postale, 3000 Berne 65). Passé ce délai, il y aura extinction des droits.

3.2 Bagages avion gare-aéroport de Zurich et aéroport étranger-gare

3.2.1 Points de desserte

3.2.1.1 La liste des points de desserte des bagages avion gare-aéroport de Zurich peut être consultée sur le site Internet www.cff.ch/bagages-avion.

3.2.1.2 Les points de desserte des bagages avion aéroport étranger-gare sont des gares offrant les services de bagages. Ces gares figurent sur www.cff.ch sous Gares et services.

3.2.2 Délais de livraison

3.2.2.1 Bagages avion gare-aéroport de Zurich

Les heures de remise aux points de desserte dépendent des horaires d'ouverture des guichets. Le délai indicatif «Remise à la gare jusqu'à la fermeture du guichet pour un retrait le lendemain dès 6h30 au guichet CFF de l'aéroport de Zurich» est donc susceptible de varier. Les délais exacts peuvent être consultés sur www.cff.ch/bagages-avion. Sous réserve de modification des heures d'ouverture du guichet bagages des CFF à l'aéroport de Zurich.

3.2.2.2 Bagages avion aéroport étranger-gare

Pour le parcours en Suisse, le délai de livraison commence à courir à l'heure d'atterrissage à l'aéroport. Le délai indicatif est le suivant: «Atterrissage à l'aéroport de Zurich jusqu'à 23h30 pour un retrait le surlendemain dès 9h00, ou le lendemain pour une sélection de localités». Selon la situation et les distances, ce délai peut varier. Les horaires exacts de retrait et les délais de livraison peuvent être consultés sur www.cff.ch/bagages-avion.

3.3 Bagages avion gare-aéroport de Zurich Express et aéroport étranger-gare Express

3.3.1 Points de desserte

3.3.1.1 La liste des points de desserte des bagages avion gare-aéroport de Zurich Express et aéroport étranger-gare Express peut être consultée sur le site Internet www.cff.ch en sélectionnant le produit concerné.

3.3.2 Délais de livraison

3.3.2.1 Bagages avion gare-aéroport Express

Le délai indicatif est le suivant: «Dépôt entre 7 et 9 heures, retrait le même jour à partir de 15h15 au guichet CFF de l'aéroport de Zurich. Les horaires exacts de dépôt peuvent être consultés sur www.cff.ch/bagages-avion.

3.3.2.2 Aéroport étranger-gare Express

Pour le parcours en Suisse, le délai de livraison commence à courir à l'heure d'atterrissage à l'aéroport. Le délai indicatif est le suivant: «Atterrissage jusqu'à 11h45 pour un retrait dans une sélection de gares le jour même». Les gares et horaires exacts de retrait peuvent être consultés sur www.cff.ch/bagages-avion.

3.4 Bagages avion domicile-aéroport étranger avec check-in, domicile-aéroport de Zurich et aéroport étranger-domicile

3.4.1 Points de desserte

3.4.1.1 Les points de desserte doivent être situés à une adresse postale en Suisse et au Liechtenstein et directement desservis par une route carrossable. Si ce n'est pas le cas, le transporteur définit un point de desserte adapté et en informe le client la veille de la livraison. Les offres bagages avion domicile-aéroport étranger avec check-in, domicile-aéroport de Zurich et aéroport étranger-domicile ne sont pas disponibles dans les localités sans voiture. La liste des points de desserte pour les localités sans voiture peut être consultée à partir du site Internet www.cff.ch/bagages.

3.4.2 Délais de livraison

3.4.2.1 Bagages avion domicile-aéroport de Zurich et domicile-aéroport étranger avec check-in

Les horaires standard «Prise en charge entre 12h et 23h pour les départs le lendemain à partir de 6h avec check-in» s'appliquent. Les bagages avion domicile-aéroport de Zurich peuvent être retirés à partir de 6h30 au guichet des CFF. Sous réserve de modification des heures d'ouverture du guichet bagages des CFF à l'aéroport de Zurich.

Du lundi au dimanche, jours fériés compris, le créneau suivant est disponible pour la prise en charge: 12h00 – 23h00.

Le transporteur confirme le créneau entre 10 et 24 heures avant la prise en charge.

3.4.2.2 Bagages avion aéroport étranger-domicile

Pour le parcours en Suisse, le délai de livraison commence à courir à l'heure d'atterrissage à l'aéroport de Zurich. Le délai indicatif est le suivant: «Atterrissage jusqu'à 23h30 pour une livraison le lendemain entre 13h et 23h».

Du lundi au dimanche, jours fériés compris, le client peut choisir l'un des deux créneaux suivants pour la livraison: 12h à 18h ou 18h à 23h.

Peu après la prise en charge des bagages à l'aéroport de Zurich, le transporteur indique au client un créneau de livraison plus précis (de deux heures) par téléphone.

3.4.3 Délais de commande

3.4.3.1 Pour une prise en charge le surlendemain, la commande doit être effectuée jusqu'à 20h00.

3.5 Bagages avion domicile-aéroport étranger avec check-in Express, domicile-aéroport de Zurich Express et aéroport étranger-domicile Express

3.5.1 Points de desserte

3.5.1.1 Les points de desserte doivent être situés à une adresse postale en Suisse et au Liechtenstein et directement desservis par une route carrossable. Si ce n'est pas le cas, le

transporteur définit un point de desserte adapté et en informe le client la veille de la livraison.

- 3.5.1.2 La liste des localités disponibles pour les offres bagages avion domicile-aéroport étranger avec check-in Express, domicile-aéroport de Zurich Express et aéroport étranger-domicile Express peut être consultée à partir du site Internet www.cff.ch/bagages.

3.5.2 Délais de livraison

3.5.2.1 Bagages avion domicile-aéroport étranger avec check-in Express

Le délai indicatif suivant s'applique: «Prise en charge entre 6h et 9h pour des vols le même jour à partir de 16h»

Du lundi au dimanche, jours fériés compris, le client peut choisir uniquement le créneau suivant pour la prise en charge: 6h à 9h.

Le transporteur confirme le créneau par téléphone entre 10 et 24 heures avant la prise en charge, mais au plus tard avant 20h00 la veille.

3.5.2.2 Bagages avion aéroport étranger-domicile Express

Pour le parcours en Suisse, le délai de livraison commence à courir à l'heure d'atterrissage à l'aéroport de Zurich. Le délai indicatif est le suivant: «Atterrissage jusqu'à 11h45 pour une livraison le même jour entre 15h et 23h».

Du lundi au dimanche, jours fériés compris, le client peut choisir uniquement le créneau suivant pour la livraison: 15h à 23h.

Peu après la prise en charge des bagages à l'aéroport de Zurich, le transporteur indique au client un créneau de livraison plus précis (de deux heures) par téléphone.

3.5.3 Délai de commande

- 3.5.3.1 Pour une prise en charge le surlendemain, la commande doit être effectuée jusqu'à 20h00. Les commandes sont possibles jusqu'à 365 jours à l'avance.

3.6 Dispositions particulières

3.6.1 Papiers d'enregistrement

- 3.6.1.1 Les papiers d'enregistrement, y compris les étiquettes, sont établis via le logiciel (base Internet) IT-LG et imprimés sur une imprimante classique. Les données relatives à la destination, au départ, au prix, à l'assurance, à l'étiquette, au récépissé, etc. sont saisies directement dans le masque de saisie du logiciel. Les points de vente reçoivent une adresse URL à cet effet.

- 3.6.1.2 Interlocuteur pour les questions générales ou relatives à la saisie des commandes:

- Contact Center CFF +41 (0)848 44 66 88 (0.08 CHF /min.)

- 3.6.1.3 Décompte: les articles de décompte suivants doivent être utilisés
L'article «11901 bagages avion gare» pour les bagages avion gare – aéroport de Zurich et aéroport à l'étranger – gare, y c. Express

3.6.1.4 L'article «11902 Bagages avion à domicile» pour les bagages avion domicile – aéroport de Zurich, domicile – aéroport à l'étranger avec check-in et aéroport à l'étranger – domicile y c. Express.

3.6.1.5 Une prévente est possible pour les bagages avion domicile-aéroport étranger, domicile-aéroport de Zurich, Express compris, aéroport étranger-domicile et aéroport étranger-gare, Express compris.

3.6.2 **Livraison**

3.6.2.1 Bagages avion domicile-aéroport étranger avec check-in (y c. Express)

Par le check-in, le voyageur charge l'entreprise de transport de remettre les bagages directement aux agents au sol conformément en vue de leur acheminement vers l'aéroport de destination.

Les bagages avion sont restitués au voyageur à l'aéroport de destination. La quittance de retrait (*Identification Tag*) doit être conservée jusqu'à la fin du voyage.

3.6.3 **Droit du voyageur de disposer des bagages**

3.6.3.1 Le titulaire d'un billet d'avion et d'un *Identification Tag* peut retirer les bagages déposés à la gare avant qu'ils n'aient quitté celle-ci et demander le remboursement du prix de transport.

3.6.3.2 Tant que les bagages avion domicile-aéroport de Zurich (y c. Express) sont encore en mains de l'entreprise de transport ou du transporteur, le droit du voyageur de disposer des bagages s'applique selon le ch. 2.6.7 du Tarif. Une fois les bagages avion déposés sur l'installation de triage, ce sont les dispositions du trafic aérien qui s'appliquent.

3.6.3.3 Pour les bagages avion domicile-aéroport étranger avec check-in, lorsque ceux-ci ont été pris en charge, le droit du voyageur d'en disposer n'est encore possible que selon les dispositions du trafic aérien en vigueur. Tant que les bagages sont encore en mains de l'entreprise de transport ou du transporteur, c'est le droit de disposer du chemin de fer qui s'applique. Ce n'est qu'une fois les bagages avion déposés sur l'installation de triage que les dispositions du trafic aérien s'appliquent.

3.6.4 **Perturbations du trafic aérien**

3.6.4.1 Bagages avion domicile-aéroport de Zurich et gare-aéroport de Zurich

En cas de perturbations importantes du trafic aérien, de suppression ou de retard de vols, les bagages sont renvoyés gratuitement à leur point de prise en charge sur demande du client.

La taxe de transport n'est toutefois pas remboursée (à l'exception des bagages qui n'ont pas encore quitté le point de prise en charge).

3.6.5 **Envoi ultérieur de bagages avion arrivant avec du retard ou non pourvus de l'étiquette du Gepäckshop**

3.6.5.1 Les bagages avion arrivant avec du retard sont pris en charge par les agents au sol comme produit «envoi ultérieur Airlines» dans l'outil en ligne IT-LG sous le tarif «envoi ultérieur Airlines» et pourvus d'une étiquette IT-LG.

3.6.5.2 Les bagages avion non pourvus de l'étiquette du Gepäckshop sont pris en charge par les agents au sol comme produit «envoi ultérieur Airlines» dans l'outil en ligne IT-LG sous le tarif «Fly Rail - tag perdu» et pourvus d'une étiquette IT-LG.

4 Prix

4.1 Bagages

4.1.1 Bagages gare-gare

Prix par voyage, facturation Prisma 11899

Valise, sac, luge, sac privé pour skis, poussette (non chargée), etc.	CHF 12.00 par bagage
Skis, chaussures de ski, snowboard, (dans un sac d'ET, une paire par sac)	CHF 12.00 par bagage
Vélo, remorque pour vélo (non chargée)	CHF 20.00 par bagage
Vélo électrique ou spécial	CHF 30.00 par bagage

4.1.2 Bagages domicile-gare, gare-domicile et porte-à-porte y c. Express

Prix par voyage, facturation Prisma 11900

Valise, sac, luge, sac de skis privé, poussette (non chargée)	CHF 12.00 par bagage
Skis, chaussures de ski, snowboard (dans un sac d'ET, 1 paire par sac)	CHF 12.00 par bagage
Forfait domicile-gare / gare-domicile	CHF 30.00
Forfait porte-à-porte	CHF 43.00
Forfait localité sans voiture	CHF 30.00*
Forfait fenêtre supplémentaire	CHF 15.00
Forfait Express	CHF 30.00

- *La liste complète des localités sans voiture peut être consultée sur www.cff.ch/bagages.

4.1.3 Spécial bagages

Prix par voyage, uniquement disponible en ligne

Forfait pour 1 à 4 bagages (valises, sacs, luges, équipements de ski, poussettes (non chargées))	CHF 44.00
Forfait pour 5 à 8 bagages (valises, sacs, luges, équipements de ski, poussettes (non chargées))	CHF 66.00
Forfait pour 9 à 16 bagages (valises, sacs, luges, équipements de ski, poussettes (non chargées))	CHF 99.00

4.1.4 **Bagages de groupes enfants et jeunes jusqu'à 25 ans**

Prix par voyage, facturation Prisma 11899

Forfait bagages de groupe enfants et jeunes jusqu'à 25 ans à la gare (valises, sacs, luges, équipements de ski emballés) 1 à 30 bagages Envoi de vélos exclu	CHF 100.00
---	------------

4.1.5 **Bagages de groupes vélos**

Prix par voyage, facturation Prisma 14410

Vélos de groupes à partir de 10 personnes à la gare	
Vélo, remorque pour vélo (non chargée)	CHF 20.00 par bagage
Vélo électrique ou spécial	CHF 30.00 par bagage

4.1.6 **Bagages de groupes porte-à-porte**

Prix par voyage

La facturation des bagages de groupes porte-à-porte a lieu dans les trois semaines après le transport au moyen d'une facture envoyée au client ou, si l'encaissement à la gare est souhaité, avec l'article 14410.

Forfait à partir de 10 personnes et jusqu'à 50 bagages (valises, sacs, luges, équipements de ski emballés, poussettes (non chargées))	CHF 300.00*
Forfait enfants et jeunes jusqu'à 25 ans à partir de 10 personnes et jusqu'à 30 bagages (valises, sacs, luges, équipements de ski emballés)	CHF 100.00*
Vélo	CHF 20.00 par bagage*
Vélo électrique ou spécial	CHF 30.00 par bagage*

4.1.7 Frais supplémentaires

Frais d'entreposage Le jour d'arrivée et les quatre jours suivants n'occasionnent pas de frais. Des frais de CHF 5.- par bagage sont prélevés pour chaque jour supplémentaire.	CHF 5.00
Perte du récépissé de réception du bagage	CHF 5.00 par récépissé

4.2 Bagages avion

4.2.1 Bagages avion gare-aéroport de Zurich / aéroport étranger-gare y c. Express

Prix par voyage, facturation Prisma 11901

Valises, sacs, sacs à dos, sacs de golf, skis, snowboards	CHF 24.00 par bagage
Forfait Express	CHF 30.00

4.2.2 Bagages avion domicile-aéroport de Zurich, domicile-aéroport étranger avec check-in / aéroport étranger-domicile y c. ExpressPrix par voyage. Facturation Prisma 11902

Valise, sac, sac à dos, sac de golf, skis, snowboard	CHF 24.00 par bagage
Supplément avec check-in	CHF 16.00 par bagage
Forfait domicile-aéroport étranger / aéroport étranger-domicile	CHF 30.00
Forfait «Express»	CHF 30.00

5 Annexes

5.1 Modèles/ art. N°

5.1.1 Gepäckshop: Papiers d'enregistrement

 Destination Destination Destinazione Bern	Leitcode/Code d'acheminement/Codice di instradamento BN 100	Absender Expéditeur Mittente 23.11.11 - 14:44h RhB Bahnhofplatz, 7050 Arosa
Garantierte Bezugszeit Heure de retrait garantie Ora garantita per il ritiro 25.11.2011 09:00h	1/1	
 000104 1305	Reisegepäck Schweiz	


5.1.2 Fourre plastique pour l'enregistrement Bagages / Bagages avion (transparente), art. N° 952-77-017



5.1.3 Fourre plastique pour l'enregistrement Bagages avion étranger–Suisse et Bagages avion aéroport étranger - domicile (vert), art. N° 952-77-010



5.1.4 Fiche d'adresse pour fourre en plastique, art. N° 952-77-0091



Name
Nom
Nome

Ständige Wohnadresse/Adresse permanente/Indirizzo permanente

Telefon
Téléphone
Telefono

Vorübergehende Adresse/Adresse provisoire/Indirizzo provvisorio

Telefon
Téléphone
Telefono

Lagergebühr: siehe Rückseite
Frais de magasinage: voir au verso
Tassa di deposito: vedi retro

SBB 952-77-0091 812010 200000

5.1.5 Housse de protection pour vélo, art. N° 917-36-176

5.1.6 Housse pour skis, art. N° 917-36-1810

5.1.7 Sac pour snowboard, art. N° 917-36-1830

5.1.8 Étiquette heavy, bagages de plus de 25 kg, art N° 952-77-01



5.1.9 Récépissé et déclaration de garantie pour bagages à main et bagages accompagnés, art. N° 8473

Empfangsbescheinigung und Schadenklärung	Récépissé et déclaration de garantie	Ricevuta e dichiarazione d'obbligo
<input type="checkbox"/> Handgepäck (T. 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100)	<p>Handgepäck (art. 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100)</p>	<p>Handgepäck (art. 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100)</p>
<input type="checkbox"/> Handgepäck (T. 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100)	<p>Handgepäck (art. 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100)</p>	<p>Handgepäck (art. 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100)</p>
<input type="checkbox"/> Handgepäck (T. 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100)	<p>Handgepäck (art. 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100)</p>	<p>Handgepäck (art. 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100)</p>
<p>Artikel für die Handgepäckbescheinigung</p>	<p>Contenu</p>	<p>Contenuto</p>
<p>Ich bestätige hiermit, dass ich die Handgepäckbescheinigung für die Handgepäckstücke ausgestellt habe, die in der Handgepäckbescheinigung angegeben sind.</p>	<p>Je soussigné reconnais avoir reçu les bagages mentionnés dans le présent récépissé et les avoir remis en parfait état.</p>	<p>Confermo con la presente di aver ricevuto senza reclamo le valigie di bagaglio e le aver consegnate in perfetto stato.</p>
<p>Ich bestätige hiermit, dass die Handgepäckstücke nicht beschädigt sind und ich die Handgepäckbescheinigung für die Handgepäckstücke ausgestellt habe.</p>	<p>Je déclare que les bagages mentionnés dans le présent récépissé ne sont pas endommagés et que j'ai remis le récépissé pour les bagages mentionnés.</p>	<p>Dichiaro che detto bagaglio è stato ricevuto senza danni e consegnato in perfetto stato.</p>
<p>ausgegeben durch: _____</p>	<p>Signature: _____</p>	<p>Signature: _____</p>

5.1.10 Bagages endommagés / Pièces endommagées, art. N° 952-64-55



5.1.11 Exemple de vélo cargo

