



T600.9

Remboursements

Édition 13.12.2020

Modifications valables à partir du 13 décembre 2020

Chiffre	Modifications
1.2.2	Précision quant au remboursement de titres de transport portant la mention BON
1.4	Suppression de la franchise de CHF 20.- Désormais, la franchise se monte à CHF 10.- ou 0.-.
1.4.7	Suppression du tableau, repris dans le T600, chiffre 13
1.12	Valable à partir du 1 ^{er} janvier 2021: ajout du remboursement pour cause de retard
6.2	Adaptation de la durée contractuelle minimale de l'AG (de 4 à 6 mois)
6.5	La carte mensuelle pour le demi-tarif n'est plus disponible à partir du 13 décembre 2020. Ajout de la carte mensuelle AG
6.8	Ajout du Passeport chien
10	Ajout des cartes Junior et Enfant accompagné

Table des matières

0	Observations préliminaires	5
1	Règles de base pour tous les remboursements	6
1.1	Généralités	6
1.2	Ne sont pas remboursés.....	7
1.3	Preuve de la non-utilisation / de la non-utilisation partielle	8
1.4	Franchise	8
1.5	Abonnements personnels / SwissPass oubliés ou perdus.....	9
1.6	E-Tickets ou SwissPass incontrôlables	10
1.7	Abonnements achetés a posteriori / antidatage d'abonnements nominatifs du SDN et des communautés	11
1.8	Calcul du remboursement	11
1.9	Manque de place en première classe.....	12
1.10	E-Tickets du portail des entreprises	12
1.11	Incapacité de voyager	13
1.11.1	Généralités	13
1.11.2	Abonnements annuels et mensuels sur SwissPass	13
1.11.3	Abonnements annuels et mensuels (sans SwissPass).....	14
1.12	Remboursement pour cause de retard.....	14
2	Billets / E-Tickets	18
2.1	Attestation de la non-utilisation totale ou partielle.....	18
2.2	Attestation en cas d'abonnements personnels, de cartes de réduction, de SwissPass ou d'ordres de marche oubliés	18
2.3	Billets combinés	19
2.4	Cartes pour 2 courses.....	20
3	Cartes multicourses (CMC)	21
4	Abonnements de parcours, modulables et des communautaires sur le SwissPass ..	22
4.1	Généralités	22
4.2	Calcul du remboursement en cas de restitution.....	22
4.3	Remboursement au prorata	24
5	Abonnements / titres de transport selon Tarif 654 (sans SwissPass)	26
5.1	Généralités	26
5.2	Abonnements généraux (AG).....	27
5.2.1	Dispositions générales	27
5.2.2	Abonnement général pour personnes en formation (AG pour apprenti(e)s)	28
5.3	Combinaisons d'abonnements généraux	29
5.4	Abonnements demi-tarif (ADT).....	30
5.4.1	Abonnements demi-tarif pour 1, 2 et 3 ans.....	30

5.4.2	Abonnement demi-tarif pour le personnel de la Poste / de l'Administration fédérale / de Swisscom.....	30
5.5	Cartes journalières	30
5.6	Surclassement	31
5.6.1	Généralités	31
5.6.2	Surclassement AG 1-11 mois.....	31
5.6.3	Surclassement de parcours 1-11 mois	31
6	Abonnements / titres de transport selon Tarif 654 sur le SwissPass.....	32
6.1	Généralités	32
6.2	Abonnements généraux (AG).....	32
6.2.1	Conditions générales de remboursement.....	32
6.2.2	Calcul du remboursement en cas de résiliation	33
6.2.3	Abonnement général pour personnes en formation (AG pour apprenti(e)s)	34
6.2.4	Abonnement général Duo Partner et Familia	35
6.3	Abonnement demi-tarif.....	35
6.4	Abonnement seven25	36
6.5	Carte mensuelle pour demi-tarif/Carte mensuelle AG	37
6.6	Abonnement Évasion.....	38
6.7	Surclassement mensuel de parcours	38
6.8	Passeport chien	38
7	Billets de groupes.....	40
7.1	Généralités	40
7.2	Détermination du montant à rembourser	40
7.3	Exemples (prix fictifs).....	40
8	Titres de transport dégriffés	43
9	Bicyclettes et véhicules analogues	44
10	Cartes Junior et Enfant accompagné	45

0 Observations préliminaires

- 0.1 Les gares sont autorisées à effectuer des remboursements conformément aux présentes dispositions.
- 0.2 Le chapitre 1 contient les règles de base applicables à tous les remboursements. Les dispositions complémentaires ou particulières aux billets et aux abonnements figurent aux chapitres 2 à 10.
- 0.3 Les présentes dispositions sont valables pour tous les titres de transport, à l'exclusion des titres de réservation, pour lesquels les dispositions 710.1 sont applicables.
- 0.4 Les P545 sont applicables pour les remboursements de titres de transport portant la mention «CRE».
- 0.5 Les prix mentionnés dans les exemples ne sont pas adaptés lors de modifications tarifaires.
- 0.6 Abréviations

AG	Abonnement général
ADT	Abonnement demi-tarif
KUBA	Banque de données clients
CMC	Carte multiconcours
TO	Tour opérateur
ET	Entreprise de transport
NAP	Système de vente New Abo POS
E-Tickets	Billets électroniques

1 Règles de base pour tous les remboursements

1.1 Généralités

- 1.1.1 Les voyageurs peuvent prétendre à un remboursement du prix de transport en présentant leur titre de transport en trafic suisse dans le délai d'une année après l'échéance de la durée de validité. Restent réservés les autres délais valables à l'égard de la non-utilisation par suite d'incapacité de voyager (chiffre 1.11.2.2) et du remboursement pour cause de retard.
- 1.1.2 Tous les points de vente des entreprises de transport participant au Service direct national (SDN) et équipées d'un appareil de vente électronique peuvent procéder à des remboursements.
- 1.1.3 Le voyageur qui demande le remboursement d'un titre de transport non utilisé ou utilisé partiellement doit apporter la preuve de la non-utilisation ou de la non-utilisation partielle. L'absence de poinçonnement du titre de transport ou de contrôle électronique (scan) d'un titre de transport électronique et d'enregistrement dans le dossier électronique n'est pas une preuve de non-utilisation.
- 1.1.4 Sur l'appareil de vente électronique, le remboursement de titres de transport non utilisés ou utilisés partiellement s'effectue exclusivement via le menu «Remboursement».
- 1.1.5 Le montant à rembourser peut être payé au comptant. Toutefois, s'il s'agit d'un remboursement à bien plaie dans l'intérêt du service à la clientèle, le montant sera payé sous la forme de bons.
- 1.1.6 Pour tous les remboursements la quittance doit être complétée avec le nom et le l'adresse du client.
- 1.1.7 Lorsque, pour un titre de transport au porteur, le montant à rembourser dépasse CHF 50.- et que le demandeur n'est pas ou pas bien connu du personnel de guichet, il y a lieu de contrôler son identité au moyen d'une pièce officielle valable (p. ex. passeport, carte d'identité, permis de conduire) ou de l'abonnement général ou demi-tarif ou du SwissPass établi à son nom.
- 1.1.8 Si cette condition ne peut être remplie, le remboursement est refusé.
- 1.1.9 Le voyageur n'a pas besoin de se légitimer lorsqu'il s'agit du remboursement de billets achetés en lieu et place d'un abonnement oublié, perdu ou non renouvelé à temps.
- 1.1.10 Le remboursement d'un abonnement avant le premier jour de sa validité est possible uniquement si cet abonnement n'est pas le résultat d'un remboursement ou d'un échange d'un autre abonnement.

1.1.11 Définition

La mention REMPLACEMENT	est portée sur les abonnements établis en lieu et place d'abonnements perdus ou volés.
La mention DOUBLE	est portée sur les abonnements établis en lieu et place d'abonnements détériorés.

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

1.2 Ne sont pas remboursés...

1.2.1 Pas de remboursement pour

- les billets à compter de la date de validité, lorsque la preuve de leur non-utilisation ou de leur utilisation partielle ne peut être apportée;
- les billets achetés en lieu et place d'une carte multicourses, d'une carte journalière commune ou d'un abonnement **au porteur** oubliés;
- les facilités de voyage pour les enfants selon T600.3;
- les billets émis à la suite de l'oubli, de la perte ou du non-renouvellement du Passeport chien;
- les billets achetés lorsque la carte de légitimation pour voyageurs souffrant d'un handicap a été oubliée;
- la carte journalière Commune;
- les suppléments payés dans le train, à l'exception de ceux payés par suite d'un abonnement oublié;
- les abonnements bloqués;
- les billets perdus, volés, jetés ou endommagés;
- les titres de transport émis par des agences de voyages (toujours échangés ou remboursés par le bureau d'émission).

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

Remplacement	
BON	Le voyageur doit être invité à s'adresser à l'office qui a émis le bon si le montant payé avec le bon atteint 50 % ou plus du prix. Un échange/upsell est toujours possible, indépendamment du montant du bon.
Bagages	Pas de remboursement pour les parcours sur lesquels des bagages ont été enregistrés
Forfait	Titres de transport spéciaux

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.4 Franchise

1.4.1 La liste des possibilités de remboursement selon T600, chap. 13 s'applique pour les titres de transport unitaires, les E-Tickets, les abonnements référencés sur le SwissPass et les billets de groupe.

1.4.2 Une franchise de CHF 10.- est perçue par demande de remboursement. Chaque demande peut porter sur plusieurs titres de transport.

1.4.3 La franchise pour le remboursement en libre-service et automatisé d'E-Tickets (avant le jour de validité ou le jour de validité si le remboursement est effectué avant le début de la durée de validité) par le canal électronique se monte à CHF 0.-.

1.4.4 La franchise pour le remboursement en libre-service et automatisé d'abonnements (avant le début de la validité ou après le début de la validité en cas d'échange ou d'upsell) par le canal électronique se monte à CHF 0.-. Les abonnements avec renouvellement automatique (p. ex. abonnement général ou demi-tarif) ne peuvent pas être remboursés en libre-service.

1.4.5 La franchise pour le remboursement pour cause de retard se monte à CHF 0.-.

1.4.6 Les offres dégriffées ne peuvent pas être remboursées en libre-service et automatiquement par le canal électronique. Les conditions de remboursement du chiffre 8 du présent tarif s'appliquent.

1.5 Abonnements personnels / SwissPass oubliés ou perdus

1.5.1 Les billets achetés en lieu et place d'un abonnement personnel oublié ou perdu sont à confirmer comme décrit au chiffre 2.2 du présent tarif.

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

Type d'abonnement	Nombre maximum d'oublis	Mention par oubli	Franchise par demande de remboursement
Abonnements KUBA			
AG Il convient de contrôler dans KUBA (Service) si l'AG a été déposé ou non. Les billets achetés pendant la période de dépôt ne sont pas remboursés	illimité	dans KUBA	CHF 5.--
Surclassement AG 1-11 mois	illimité	dans KUBA	CHF 5.--
Abonnement demi-tarif / demi-tarif Jeune	illimité	dans KUBA	CHF 5.--
Abonnement demi-tarif découverte	illimité	dans KUBA	CHF 5.--
AG découverte	illimité	dans KUBA	CHF 5.--
Carte mensuelle AG	illimité	dans KUBA	CHF 5.--
Abonnement seven25	illimité	dans KUBA	CHF 5.--
Abonnement de parcours / communautaire pour 12 mois	illimité	dans KUBA	CHF 5.--
Abonnement de parcours / communautaire pour 1 mois	illimité	dans KUBA	CHF 5.--
Abonnement de parcours pour 7 jours	illimité	dans KUBA	CHF 5.--
Abonnement de parcours	illimité	dans KUBA	CHF 5.--

Type d'abonnement	Nombre maximum d'oublis	Mention par oubli	Franchise par demande de remboursement
surclassement 1-11 mois			
Abonnements modulables	illimité	dans KUBA	CHF 5.--
Vélo-Pass	illimité	dans KUBA	CHF 5.--
Carte Petits-enfants	illimité	dans KUBA	CHF 5.--
Abonnements non-KUBA			
Autres abonnements pour 12 mois	illimité	aucune	CHF 5.--
Autres abonnements pour 1 mois	1	timbre au verso de l'abonnement	CHF 5.--
Autres abonnements pour 7 jours	1	timbre au verso de l'abonnement	CHF 5.--
Swiss Travel Pass	1	timbre au verso de l'abonnement	CHF 5.--
Swiss Half Fare Card	1	timbre au verso de l'abonnement	CHF 5.--
Trafic militaire			
Ordre de marche (pendant la durée de validité indiquée)	1	timbre au verso de l'abonnement	CHF 5.--

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

- 1.5.3 Lors de remboursements de titres de transport achetés en lieu et place d'un abonnement perdu ou oublié, il y a lieu d'observer les conditions du Tarif 600, chiffre 12.

1.6 E-Tickets ou SwissPass incontrôlables

- 1.6.1 Les billets attestés par le personnel de contrôle ou de vente achetés au lieu d'E-Tickets ne pouvant pas être contrôlés (batterie vide, téléphone portable oublié, impression de l'E-Ticket oubliée, E-Ticket illisible/incontrôlable, etc.) sont remboursés après déduction d'une franchise de CHF 5.- par demande.

- 1.6.2 Les billets attestés par le personnel de contrôle ou de vente achetés au lieu d'abonnements personnels / SwissPass ne pouvant pas être contrôlés (par ex. prestation suspendue en raison d'un retard de paiement de facture) sont remboursés après déduction d'une franchise selon chiffre 1.4.

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

- 1.7.1 Lors de l'achat postérieur d'un abonnement général personnel (paiement mensuel et annuel), de facilités de voyage pour enfants selon T600.3, d'un abonnement de parcours, d'un abonnement modulable, ou d'un abonnement des communautés de douze mois, d'un Passeport vélo, d'une carte mensuelle pour le demi-tarif ou d'un abonnement Évasion, jusqu'à trois titres de transport peuvent être remboursés si l'abonnement est antidaté au premier jour de validité du titre de transport le plus ancien. Le premier jour de validité du titre de transport le plus ancien peut remonter à maximum un mois. Aucune observation n'est apposée au verso de l'abonnement. Aucune franchise n'est perçue. Le changement de l'intervalle de paiement en est exclu et ne peut être effectué qu'avec effet immédiat ou à un moment ultérieur, voir également T654, ch. 4.1.
- 1.7.2 Lors de l'achat postérieur d'un abonnement demi-tarif, la moitié du prix d'un seul titre de transport au maximum peut être remboursée, pour autant que le premier jour de validité de l'abonnement couvre la date du titre de transport. Le premier jour de validité du titre de transport doit remonter à un mois au plus. Aucune franchise ne sera perçue.
- 1.7.3 Lors de l'achat postérieur d'un abonnement Évasion, le nombre de jours d'excursion correspondant doit être soustrait.
- 1.7.4 L'achat postérieur ne doit pas permettre d'éluder la limite d'âge, sauf lorsque des titres de transport peuvent être remboursés par l'achat postérieur selon les chiffres 1.7.1 à 1.7.3.
- 1.7.5 L'achat postérieur ne doit pas permettre d'éluder des mesures tarifaires. Il n'y a aucune exception. L'abonnement souhaité peut être antidaté au plus tôt au premier jour à partir duquel le nouveau prix s'applique. Les titres de transport à payer ne doivent pas remonter avant la date des dernières mesures tarifaires. Si on fait face à une mesure tarifaire et une limite d'âge, la mesure tarifaire prime la limite d'âge.
- 1.7.6 L'abonnement seven25 n'est pas concerné par les règles susmentionnées relatives à l'antidatage. Il est interdit d'antidater l'abonnement seven25.

1.8 Calcul du remboursement

- 1.8.1 Calcul du remboursement:

Position de départ	Remboursement
Non-utilisation établie (chiffre <u>1.3.1</u>)	100 % après déduction de la franchise
Non-utilisation pas établie (chiffre <u>1.3.4</u>)	Pas de remboursement
Non-utilisation partielle établie (chiffre <u>1.3.2</u>)	100 % de la prestation non utilisée après déduction de la franchise
Non-utilisation partielle pas établie (chiffre <u>1.3.4</u>)	Pas de remboursement

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

Prestation achetée

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

= Prestation non utilisée, ou remboursement brut

./. Franchise

= Remboursement effectif (à arrondir au franc inférieur)

1.9 Manque de place en première classe

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

1.9.2 Il est remboursé:

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

1.9.3 La franchise n'est pas déduite.

1.10 E-Tickets du portail des entreprises

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

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

- 1.10.3 Les processus de remboursement s'effectuent après vérification du cas dans le dossier électronique. Toute demande - même refusée - fait l'objet d'une remarque motivée dans le dossier électronique avec indication de l'heure, de la date et de l'identifiant du vendeur. Les services qui ne peuvent pas traiter les dossiers électroniques prient les clients de s'adresser à un service de vente dûment équipé ou au Contact Center CFF de Brigue.
- 1.10.4 Lorsqu'un E-Ticket acheté sur le portail des clients privés est remboursé, la franchise perçue correspond au Tarif 600.9.
- 1.10.5 Pour chaque E-Ticket acheté sur le portail des entreprises remboursé, une franchise selon chiffre 1.4 est perçue. Ces franchises sont également perçues lorsque la non-utilisation, totale ou partielle, du titre de transport est prouvée.

1.11 Incapacité de voyager

1.11.1 Généralités

- 1.11.1.1 Les abonnements annuels et mensuels peuvent être remboursés en cas d'incapacité de voyager médicalement attestée. Le versement ou la bonification sur le compte client est fait seulement une fois l'incapacité de voyager terminée.

1.11.2 Abonnements annuels et mensuels sur SwissPass

- 1.11.2.1 Si le voyageur et/ou le partenaire contractuel d'un abonnement demande un remboursement du fait d'une non-utilisation en raison d'une maladie ou d'un accident, une copie du certificat correspondant (confirmation de séjour hospitalier ou de cure, certificat médical prouvant l'incapacité de voyager) doit être fournie. Si l'incapacité de voyager s'étale sur plusieurs périodes, un certificat différent doit être fourni pour chaque période. Si le cas se répète, l'entreprise de transport peut demander un deuxième certificat médical, émis par un autre médecin. Aucune procuration n'est nécessaire pour une résiliation due à l'incapacité de voyager.
- 1.11.2.2 La durée de non-utilisation prise en compte se monte au moins à 5 jours consécutifs par cas compris dans la durée de validité de l'abonnement. Le remboursement peut être demandé au maximum un mois après la fin de l'incapacité de voyager attestée selon certificat (p. ex. incapacité de voyager du 1^{er} au 15 juin, demande de remboursement à déposer au plus tard le 14 juillet).
- 1.11.2.3 AG et abonnement demi-tarif: le remboursement est effectué au prorata sur le compte client de la partie contractante. La franchise selon 1.4 est perçue. Si un nouvel abonnement est émis, il a une nouvelle durée de validité. Le montant remboursé est bonifié sur la prochaine facture. À titre exceptionnel (p. ex. changement de partenaire contractuel, pas de nouvel abonnement acheté), le montant peut être versé sur le compte bancaire ou postal du client.
- 1.11.2.4 Abonnement de parcours, modulable, communautaire, seven25 et Passeport vélo: l'abonnement annuel actuel est remboursé au prorata jusqu'à la veille de l'incapacité de voyager. Un nouvel abonnement annuel est émis à partir du premier jour qui suit l'incapacité de voyager. La différence est encaissée ou facturée.
- 1.11.2.5 Le remboursement pour cause de non-utilisation due à une maladie ou à un accident intervient en principe de manière rétroactive jusqu'au début de la durée payée.

- 1.11.2.6 Si l'abonnement a été déposé dès que l'incapacité de voyager a été attestée ou plus tard, le dépôt peut être modifié dans NAP de sorte que le remboursement puisse être effectué à la date de l'incapacité de voyager.
- 1.11.2.7 Les éventuelles combinaisons d'AG prévues au Tarif 654 (AG Duo partenaire ou AG Familia) demeurent inchangées jusqu'à la fin de l'année d'abonnement (indépendamment de l'intervalle de paiement) même en cas de remboursement de l'AG de base ou d'un AG Duo partenaire ou Familia à la suite d'une incapacité de voyager attestée. L'AG Duo Partner ou l'AG Familia est résilié par les CFF à la fin de l'année d'abonnement.
- 1.11.2.8 Aucun remboursement d'abonnements Évasion n'est accordé en raison d'une non-utilisation due à une maladie ou à un accident.

1.11.3 Abonnements annuels et mensuels (sans SwissPass)

- 1.11.3.1 Si le détenteur d'un abonnement demande un remboursement du fait d'une non-utilisation en raison d'une maladie ou d'un accident, une copie du certificat correspondant (confirmation de séjour hospitalier ou de cure, certificat médical prouvant l'incapacité de voyager) doit être fournie. Si le cas se répète, l'entreprise de transport peut demander un deuxième certificat médical.
- 1.11.3.2 La durée de non-utilisation prise en compte se monte au moins à 5 jours consécutifs par cas compris dans la durée de validité de l'abonnement. Le remboursement peut être demandé au maximum un mois après l'échéance de l'incapacité de voyager attestée (p. ex. incapacité de voyager du 1^{er} au 15 juin, demande de remboursement au plus tard le 14 juillet).
- 1.11.3.3 Le remboursement pour cause de non-utilisation due à une maladie ou à un accident intervient en principe de manière rétroactive, sauf si l'attestation d'incapacité de voyager est prouvée au-delà de la durée de validité de l'abonnement. Dans ce cas, il convient de retirer l'abonnement (sauf SwissPass).
- 1.11.3.4 Si l'abonnement a été déposé dès que l'impossibilité de voyager a été attestée ou plus tard, on prendra en compte le nombre de jours de dépôt dans le calcul de la durée de non-utilisation. On adaptera manuellement, en conséquence, la date de remboursement dans KUBA.
- 1.11.3.5 Le remboursement est effectué au prorata, arrondi au franc entier inférieur et versé sous forme de Reka Rail ou de cartes cadeau. La franchise selon le Tarif 600, chiffre 13.3 est perçue. L'attestation doit être agrafée à la quittance de remboursement.
- 1.11.3.6 Les éventuelles combinaisons d'AG prévues au Tarif 654, chapitre 10.3 (AG Duo ou AG Familia) demeurent inchangées même en cas de remboursement de l'AG de base ou d'un AG Familia partenaire à la suite d'une incapacité de voyager attestée.

1.12 Remboursement pour cause de retard

- 1.12.1 Les dispositions du Tarif 600 DTC, chap. 14 s'appliquent.
- 1.12.2 Aucune franchise n'est prélevée dans les cas A, B et C suivants.
- 1.12.3 Les voyageurs en possession d'un titre de transport valable qui ne peuvent plus atteindre le but de leur voyage en raison d'un retard ont le choix:

- de renoncer à l'ensemble du voyage s'ils ne l'ont pas encore débuté (voir exemple au chiffre 1.12.9, cas A),
 - de renoncer à la poursuite du voyage s'ils l'ont déjà débuté (voir exemple au chiffre 1.12.9, cas B), ou
 - de retourner sans délai à leur station de départ (voir exemple au chiffre 1.12.9, cas C).
- 1.12.4 Un remboursement pour cause de retard doit être demandé dans un délai de trente jours après le voyage concerné.
- 1.12.5 Seul l'un des trois cas A, B ou C est remboursé, aucun cumul n'est possible.
- 1.12.6 Les titulaires d'un abonnement général, de parcours, communautaire ou modulable n'ont pas droit au remboursement pour cause de retard.
- 1.12.7 Aperçu

Parcours	Remboursement
Cas A: renoncement au voyage	Remboursement total du titre de transport, voir exemple au ch. 1.12.9
Cas B: renoncement à la poursuite du voyage à partir d'une gare intermédiaire	Remboursement partiel du titre de transport, voir exemple au ch. 1.12.9
Cas C: retour immédiat au lieu de départ à partir d'une gare intermédiaire	Remboursement total du titre de transport, voir exemple au ch. 1.12.9

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

1.12.9 Exemples

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

- Olten	Montant: CHF 12.00, remb.: CHF 12.00
Cas C: retour immédiat au lieu de départ à partir d'une gare intermédiaire	Droit: 100 % de CHF 25.00 Montant: CHF 25.00 Remboursement: CHF 25.00
<u>Exemple 2:</u> Schwarzenburg – Lucerne, via Berne et Olten Prix (2e cl., 1/2, aller-retour, fictif): CHF 50.00	
Cas A: renoncement au voyage	Droit: 100 % de CHF 50.00 Montant: CHF 50.00 Remboursement: CHF 50.00
Cas B: renoncement à la poursuite du voyage à partir d'une gare intermédiaire - Berne - Olten	Droit: remboursement partiel équivalant au tronçon non parcouru Montant: CHF 40.00, remb.: CHF 40.00 Montant: CHF 35.00, remb.: CHF 35.00
Cas C: retour immédiat au lieu de départ à partir d'une gare intermédiaire	Droit: 100 % de CHF 50.00 Montant: CHF 50.00 Remboursement: CHF 50.00
<u>Exemple 3:</u> Schwarzenburg – Lucerne, via Berne et Olten AG (2e cl., facture annuelle, fictif): CHF 3650.00	
Cas A: renoncement au voyage	Pas de droit au remboursement
Cas B: renoncement à la poursuite du voyage à partir d'une gare intermédiaire - Berne - Olten	Pas de droit au remboursement
Cas C: retour immédiat au lieu de départ à partir d'une gare intermédiaire	Pas de droit au remboursement
<u>Exemple 4:</u> Zurich – Winterthour	

Prix (2e cl., ½, fictif): CHF 7.00	
Cas A: renoncement au voyage	Droit: 100 % de CHF 7.00 Montant: CHF 7.00 Remboursement: CHF 7.00
Cas B: renoncement à la poursuite du voyage à partir d'une gare intermédiaire - Zurich Aéroport	Droit: remboursement partiel équivalent au tronçon non parcouru Montant: CHF 3.00, remb.: CHF 3.00
Cas C: retour immédiat au lieu de départ à partir d'une gare intermédiaire	Droit: 100 % de CHF 7.00 Montant: CHF 7.00 Remboursement: CHF 7.00
<u>Exemple 5:</u> Zurich – Winterthour Abonnement communautaire (2e cl., facture annuelle, fictif): CHF 2200.00	
Cas A: renoncement au voyage	Pas de droit au remboursement
Cas B: renoncement à la poursuite du voyage à partir d'une gare intermédiaire - Zurich Aéroport	Pas de droit au remboursement
Cas C: retour immédiat au lieu de départ à partir d'une gare intermédiaire	Pas de droit au remboursement

2 Billets / E-Tickets

2.1 Attestation de la non-utilisation totale ou partielle

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

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

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

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

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

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

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

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

2.1.6 Attestation par le personnel de contrôle avec ELAZ:

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

2.1.7 Attestation par le personnel de contrôle sans ELAZ:

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

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

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

2.2 Attestation en cas d'abonnements personnels, de cartes de réduction, de SwissPass ou d'ordres de marche oubliés

2.2.1 En cas d'oubli d'abonnements **personnels**, de cartes de réduction ou de SwissPass enregistrés dans KUBA, il faut en principe procéder selon le Tarif 600, chiffre 12.

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

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

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

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

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

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

2.2.5 Attestation par le personnel de contrôle avec ELAZ:

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

2.2.6 Attestation par le personnel de contrôle sans ELAZ:

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

2.3 Billets combinés

2.3.1 Billets combinés inutilisés ou partiellement utilisés

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

2.3.2 Billets combinés partiellement utilisés

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

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

2.4 Cartes pour 2 courses

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

3 Cartes multicourses (CMC)

3.1 Échange

Les cartes multicourses selon Tarif 652 peuvent être échangées par un produit de la même offre (même parcours), sans paiement d'une franchise. Si le prix imprimé n'est plus d'actualité, on percevra la différence de prix. Les cartes multicourses partiellement utilisées doivent être comptabilisées au prorata.

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

3.3 Remboursement avec franchise

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

3.4 Les cartes multicourses partiellement utilisées sont remboursées au **prorata**.

Calcul:

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

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

3.5 Remboursement sans franchise

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

- achat d'un autre parcours;
- achat d'autres zones;
- achat d'une autre classe;
- ou
- achat d'un abonnement général;
- achat d'un abonnement communautaire;
- achat d'un abonnement de parcours/modulable
- erreur d'émission;
- fin de la validité de la CMC pour enfant (âge).

3.6 Les cartes multicourses partiellement utilisées sont remboursées au **prorata**.

Calcul:

Prix payé - prestation utilisée au tarif en cours de validité = montant du remboursement.

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

4.1 Généralités

- 4.1.1 Le droit au remboursement n'est accordé qu'à l'abonné ou, en cas de décès, à ses héritiers légaux. Le montant dû ne sera payé à un tiers que sur présentation d'une procuration ou d'une cession de droits.
- 4.1.2 Aucun remboursement n'est accordé sur les abonnements de 7 jours ni sur les abonnements ayant été remplacés pour cause de perte ou de vol (mention E ou Remplacement).
- 4.1.3 En cas de décès, le remboursement de tous les abonnements de parcours, modulables et des communautaires est calculé au prorata de l'utilisation, déduction faite d'une franchise selon chiffre 1.4.
- 4.1.4 Si un nouvel abonnement de même valeur est acheté, l'abonnement encore valable peut être remboursé uniquement comme lors d'une restitution. Cela s'applique en particulier en cas de transition de limites d'âge (rabais Jeune) ou de mesures tarifaires.

4.2 Calcul du remboursement en cas de restitution

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

- 4.2.2 pour les abonnements annuels:

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

Nombre de jours d'utilisation, de	à	Montant à rembourser en %
158	180	33
181	187	27
188	210	22
211	217	16
218	240	11
241	247	5
248	365	0

4.2.3 pour les abonnements mensuels:

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

4.2.4 La franchise est déduite selon chiffre 1.4. Le montant à rembourser est **arrondi au franc inférieur**.

4.2.5 Exemple: abonnement de parcours annuel:

Premier jour de validité	03.05
Date de la restitution	10.11
Période d'utilisation	192 jours
Montant du remboursement en %	22% selon tableau
Prix de l'abonnement	CHF 1467.00
Calcul du montant à rembourser	22% de CHF 1467.00 = CHF 322.00
Franchise	./ CHF 10.00
Remboursement	CHF 312.00

4.2.6 Exemple: abonnement de parcours mensuel

Premier jour de validité	07.06
Date de la restitution	12.06
Période d'utilisation	6 jours
Montant du remboursement en %	50 % selon tableau
Prix de l'abonnement	CHF 115.00
Calcul du montant à rembourser	50 % de CHF 115.00 = CHF 57.00
Franchise	./. CHF 10.00
Remboursement	CHF 47.00

4.3 Remboursement au prorata

4.3.1 Si le titulaire d'un abonnement annuel ou mensuel achète un abonnement pour

- un autre parcours;
 - d'autres zones;
 - une autre classe;
- ou s'il achète
- un abonnement général;
 - un abonnement communautaire;
 - un abonnement modulable,

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

4.3.2 Calcul du remboursement au prorata de l'utilisation:

$$\frac{\text{Prix payé} \times \text{nombre de jours non utilisés}}{\text{Durée de validité de l'abonnement en jours}}$$

4.3.3 Aucune franchise n'est perçue. Le montant du remboursement est arrondi au franc inférieur.

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

Premier jour de validité	03.05.
Date de la restitution	10.11
Période d'utilisation	192 jours
Période de non-utilisation	173 jours
Calcul du remboursement	$776 \times 173 \div 365 = \text{CHF } 367.80$
Prix de l'abonnement	CHF 776.00
Montant du remboursement	CHF 367.00

5 Abonnements / titres de transport selon Tarif 654 (sans SwissPass)

5.1 Généralités

- 5.1.1 Lors de la restitution d'un abonnement annuel non utilisé ou utilisé partiellement, un remboursement peut être accordé si les conditions précisées aux chiffres ci-après sont remplies.
- 5.1.2 En cas de modifications importantes des prestations de transport (p. ex. un arrêt n'est plus desservi le soir), le voyageur peut restituer son abonnement et se le faire rembourser au prorata sans franchise.
- 5.1.3 La carte d'abonnement est considérée comme utilisée jusqu'au jour même de sa restitution. Le dépôt de l'AG pourra être pris en considération pour toute demande de remboursement.
- 5.1.4 Le droit au remboursement est accordé à l'abonné ou, en cas de décès, à ses héritiers légaux. Le montant dû ne peut être payé à un tiers que sur présentation d'une procuration ou d'une cession de droits.
- 5.1.5 En cas de décès, le remboursement de tous les abonnements généraux et demi-tarif est calculé au **prorata** de leur utilisation.
- 5.1.6 Aucun remboursement n'est accordé sur les abonnements ayant été remplacés pour cause de perte ou de vol (mention E ou Remplacement).
- 5.1.7 Si une demande de remboursement pour un abonnement est déposée par suite d'un décès (avec attestation), il est possible de demander à la Centrale Vente d'annuler l'abonnement de remplacement. L'abonnement peut ensuite être remboursé avec l'appareil de vente électronique.
- 5.1.8 Lors de l'achat d'un abonnement de plus grande valeur et de la restitution simultanée d'un abonnement de remplacement, il est possible de demander à la Centrale Vente d'annuler l'abonnement de remplacement. L'abonnement peut ensuite être remboursé avec l'appareil de vente électronique.
- 5.1.9 Le remboursement d'un abonnement établi en remplacement d'une carte endommagée peut être effectué sur présentation de la carte de remplacement.
- 5.1.10 Calcul d'un remboursement au prorata de l'utilisation:
$$\frac{\text{Prix payé} \times \text{nombre de jours non utilisés}}{365}$$
- 5.1.11 Le montant du remboursement est arrondi au franc inférieur.
- 5.1.12 Si un nouvel abonnement de même valeur est acheté, l'abonnement encore valable peut être remboursé uniquement comme lors d'une restitution. Les dispositions du chiffre 1.7 s'appliquent.

5.2 Abonnements généraux (AG)

5.2.1 Dispositions générales

5.2.1.1 L'AG/ADT n'est plus émis sur carte bleue à partir du 13 décembre 2020

5.2.1.2 Un éventuel remboursement doit être effectué selon le tarif ci-après. Les AG émis via le canal des clients commerciaux sont exclusivement remboursés par le Contact Center de Brigue.

5.2.1.3 Les remboursements d'AG ne peuvent être effectués que via l'appareil de vente électronique.

5.2.1.4 Pour tous les AG avec facture annuelle, 9 % par mois entamé sont déduits du prix lors du remboursement.

5.2.1.5 Exemples: AG adulte, 2e classe, prix sur facture annuelle CHF 3860.00

Cas 1: résiliation après 8 mois

CHF 3860.00 - 8*9% (CHF 2779.20) = CHF 1080.80
- franchise selon le Tarif 600, chiffre 13.3

Cas 2: résiliation après 2 ans et 6 mois

CHF 3860.00 - 6*9% (CHF 2084.40) = CHF 1775.00
- franchise selon le Tarif 600, chiffre 13.3

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

5.2.1.6 Le prix de l'abonnement déterminant est celui qui était en vigueur au moment de la vente. Les éventuelles mesures tarifaires appliquées entretemps ne sont pas prises en considération.

5.2.1.7 Le montant du remboursement est arrondi au franc inférieur. La franchise est déduite selon chiffre 1.4.

5.2.1.8 Si

- un AG seniors
- un AG combinaison
- un AG handicapés ou

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

- un abonnement général de 1^{re} classe

est acheté à la place d'un abonnement général de 2^e classe partiellement utilisé, ou un AG référencé sur le SwissPass partiellement utilisé, le remboursement sera accordé au prorata de l'utilisation du premier abonnement. Si un Passeport chien est rendu car le chien possède désormais une carte de légitimation pour chien d'utilité selon le Tarif 600, l'AG est remboursé au prorata de son utilisation.

5.2.2 **Abonnement général pour personnes en formation (AG pour apprenti(e)s)**

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

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

5.2.2.3 Un remboursement au **prorata** selon chiffre 5.1.10 d'un AG pour apprenti(e)s **isolé** n'est possible que dans les cas suivants:

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

5.2.2.4 Une **restitution** selon chiffre 5.2.1.3 d'un AG pour apprenti(e)s **isolé** n'est possible que dans le cas suivant:

- résiliation du contrat d'apprentissage

La carte d'abonnement originale doit être restituée.

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

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

- 5.2.2.7 La restitution selon chiffre 5.2.1.4 n'est possible que si la totalité des AG pour apprenti(e)s en circulation sont restitués. Les cartes d'abonnement originales doivent être restituées.
- 5.2.2.8 Une restitution avant les 3 ans suivant la conclusion du contrat d'achat des AG pour apprenti(e)s est possible dans les cas suivants:
- cessation d'activité de l'entreprise ayant conclu le contrat d'apprentissage ou de la communauté de formation
 - fusion de l'entreprise ayant conclu le contrat d'apprentissage ou de la communauté de formation avec une autre entreprise ou communauté qui ne propose pas d'AG pour apprenti(e)s.

Les abonnements portant la remarque „Remplacement“ ne sont pas remboursés

- 5.2.2.9 En cas de remboursement ou de restitution, un montant partiel qui a été facturé (selon Tarif 654, chiffre 10.2.7) pour un AG pour apprenti(e)s peut être crédité à l'apprenti(e) au prorata.

5.3 Combinaisons d'abonnements généraux

- 5.3.1 Les remboursements ne peuvent être effectués que lorsque **tous** les abonnements annuels faisant partie de l'abonnement général sont présentés simultanément.
- 5.3.2 Lorsqu'un abonnement annuel est remboursé et que d'autres abonnements généraux ont été souscrits, ces derniers doivent également être retirés puis remboursés.
- 5.3.3 Si les autres membres de la famille désirent conserver leur abonnement annuel, il convient d'établir un nouvel AG.
- 5.3.4 En cas de décès ou incapacité de voyager du titulaire de l'abonnement de base, les autres abonnements annuels de l'arrangement AG peuvent être laissés à leur titulaire jusqu'à l'échéance de leur durée de validité.
- 5.3.5 La réglementation suivante est applicable au remboursement d'abonnements annuels de l'arrangement AG (tous ou isolément):
- Si aucun nouvel arrangement AG n'est établi:
- remboursement de tous les abonnements restitués comme restitution
 - remboursement des autres abonnements au prorata de leur utilisation
- Si un nouvel arrangement AG est établi pour les autres membres:
- remboursement de l'abonnement restitué et non remplacé comme restitution
 - remboursement des autres abonnements au prorata de leur utilisation
- 5.3.6 Si un abonnement général est acheté pour un arrangement AG en lieu et place d'un:
- abonnement général
 - abonnement demi-tarif
 - abonnement pour 12 mois

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

5.4 Abonnements demi-tarif (ADT)

5.4.1 Abonnements demi-tarif pour 1, 2 et 3 ans

5.4.1.1 La vente d'un demi-tarif sur carte bleue valable 1, 2 ou 3 ans valable à partir du 1.8.2015 ne s'effectue plus que via le canal B2B (clients commerciaux). Le dernier jour de la vente et le premier jour de validité d'un demi-tarif sur carte bleue valable 1, 2 ou 3 ans pour les clients privés (B2C) est le 31.7.2015. Les demi-tarifs émis via le canal B2C ne sont donc en circulation que jusqu'au 30.7.2018. Un remboursement éventuel s'effectue selon le tarif ci-après.

5.4.1.2 Les AG émis via le canal des clients commerciaux sont exclusivement remboursés par le Contact Center de Brigue.

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

- achat d'un AG
- achat d'un demi-tarif sur le SwissPass
- décès (avec franchise selon chiffre 1.4.1)
- incapacité de voyager attestée (avec franchise selon chiffre 1.4.1)
- achat d'un abonnement demi-tarif via les clients commerciaux

5.4.2 Abonnement demi-tarif pour le personnel de la Poste / de l'Administration fédérale / de Swisscom

5.4.2.1 Pour le remboursement des abonnements demi-tarif de leur personnel, La Poste et Swisscom peuvent s'adresser à l'Account Manager.

5.4.2.2 Pour le remboursement de l'abonnement demi-tarif, la Confédération peut s'adresser au CC Brigue.

5.4.2.3 Les abonnements demi-tarif achetés avant l'entrée à La Poste / Administration fédérale / Swisscom de leurs titulaires sont remboursés au prorata.

5.5 Cartes journalières

Echange

Les cartes journalières inutilisées selon Tarif 654, chapitre 12, chiffre 14 et chapitre 14, chiffres 14.2, 12.2 et 14.3 peuvent être échangées contre le paiement de la franchise selon chiffre 1.4 contre les mêmes offres jusqu'à une année après l'échéance de leur validité. Si le prix imprimé ne correspond plus au prix en vigueur, il s'agit de percevoir la différence de prix en plus de la franchise. Des cartes journalières pour demi-tarif multi partiellement utilisées doivent être prises en compte au **prorata**. Les cartes journalières dégriffées selon Tarif 654, chapitre 14, chiffre 14.5 sont soumises aux conditions d'échange du Tarif 600.9, chiffre 8.

5.5.1

5.5.2 Remboursement

Des remboursements de cartes journalières inutilisées ou de cartes journalières pour demi-tarif multi partiellement utilisées sont possibles jusqu'à une année après la date d'échéance contre une franchise selon chiffre 1.4. Les cartes journalières pour demi-tarif multi partiellement utilisées sont remboursées au prorata.

Des remboursements de cartes journalières inutilisées ou de cartes journalières pour demi-tarif multi partiellement utilisées selon Tarif 654, chapitre 12, chiffre 12.2 et chapitre 14, chiffres 14.2 et 14.3 sont possibles jusqu'à une année après la date d'échéance sans franchise dans les cas suivants:

- achat d'un abonnement, demi-tarif et abo. communautaire compris
- achat de cartes journalières 1^{re} classe au lieu de cartes journalières 2^e classe

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

Calcul: prix payé x nombre de jours non oblitérés

6

5.5.4 Le montant du remboursement est arrondi au franc inférieur.

5.5.5 Des remboursements de cartes journalières selon Tarif 654, chapitres 12, 13 et 14 sans indication de prix (entre autres celles portant la mention «Forfait») et de cartes journalières à prix promotionnel ne sont pas possibles. De plus, un remboursement de cartes journalières accompagnant selon Tarif 654, chapitre 12, chiffre 12.4 est exclu.

5.6 Surclassement

5.6.1 Généralités

5.6.1.1 Le surclassement journalier et le surclassement journalier multi sont soumis aux mêmes conditions d'échange et de remboursement que les cartes journalières selon chiffre 5.5.

5.6.1.2 Seuls des mois non utilisés sont remboursés. La franchise selon chiffre 1.4 est perçue. Si le titulaire d'un surclassement AG achète un abonnement général de 1^{re} classe, le surclassement AG est remboursé au prorata. Le remboursement doit être effectué manuellement et annoncé à la Centrale Vente pour la modification dans KUBA.

5.6.2 Surclassement AG 1-11 mois

5.6.2.1 Seuls les mois inutilisés sont remboursés. La franchise est déduite selon chiffre 1.4. Si le titulaire d'un surclassement AG demande un abonnement général de 1^{re} classe, le surclassement de l'AG sera remboursé au prorata. Le remboursement doit s'effectuer manuellement et être annoncé à la Centrale Vente pour la modification dans KUBA.

5.6.3 Surclassement de parcours 1-11 mois

5.6.3.1 Seuls les mois inutilisés sont remboursés. La franchise est déduite selon chiffre 1.4. Si le titulaire d'un surclassement de parcours demande un abonnement général de 1^{re} classe, le surclassement de parcours sera remboursé au prorata. Le remboursement doit s'effectuer manuellement et être annoncé à la Centrale Vente pour la modification dans KUBA.

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

6.1 Généralités

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

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

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

6.1.3 Le droit au remboursement est accordé à l'abonné ou, en cas de décès, à ses héritiers légaux ou à une communauté héréditaire. Si cette dernière n'est pas représentée, un certificat signé par tous les héritiers doit être remis pour le paiement d'un acompte. Le montant dû ne peut être payé à un tiers que sur présentation d'une procuration ou d'une cession de droits.

6.1.4 En cas de décès, le remboursement de tous les AG et demi-tarif est calculé au prorata de leur utilisation, déduction faite de la franchise selon chiffre 1.4.

6.1.5 Calcul d'un remboursement au prorata:

Prix payé x nombre de jours non utilisés ./365

Le montant doit être divisé par 366 durant les années bissextiles.

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

Prix payé x nombre de jours non utilisés / 30

6.1.6 Le montant du remboursement est arrondi au franc inférieur. La franchise selon le Tarif 600, chiffre 13.3 est perçue

6.1.7 Si un nouvel abonnement identique avec le même intervalle de paiement est acheté pour contourner une limite d'âge ou des mesures tarifaires, l'abonnement encore valable peut uniquement être remboursé en tant que restitution.

6.2 Abonnements généraux (AG)

6.2.1 Conditions générales de remboursement

6.2.1.1 Au moment où la durée minimale du contrat (6 mois) est atteinte, celui-ci peut être résilié à la fin d'un mois d'abonnement, moyennant un préavis d'un mois. La résiliation s'effectue oralement, par écrit ou sur swisspass.ch.

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

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

6.2.1.4 Si

- un AG senior
- un AG Combinaison
- un AG handicapés

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

un AG 1^{re} classe

est acheté à la place d'un abonnement général 2^e classe partiellement utilisé, le remboursement sera accordé au prorata de l'utilisation du premier abonnement. La durée minimale de contrat n'est pas prise en considération et n'est pas non plus poursuivie ou renouvelée. La même règle s'applique lorsque la partie contractante change d'intervalle de paiement.

6.2.2 Calcul du remboursement en cas de résiliation

6.2.2.1 AG en paiement annuel

Pour tous les AG avec facture annuelle référencés sur le SwissPass, 9 % par mois entamé sont déduits du prix lors du remboursement. Le prix de l'abonnement déterminant est celui qui était en vigueur au moment de la vente. Les éventuelles mesures tarifaires appliquées entretemps ne sont pas prises en considération. Des frais de traitement sont prélevés en sus. Le montant du remboursement est arrondi au franc inférieur.

6.2.2.2 Exemples:

AG adulte, 2^e classe, prix indiqué sur la facture annuelle: 3860 francs.

Cas 1: résiliation après 8 mois

CHF 3860.00 - 8*9 % (CHF 2779.20) = CHF 1080.80
- franchise selon le tarif 600, chiffre 13.3

Cas 2: résiliation après 2 ans et 6 mois

CHF 3860.00 - 6*9% (CHF 2084.40) = CHF 1775.00
selon le tarif 600, chiffre 13.3 .00

Mois utilisés	%
1	91
2	82
3	73

Mois utilisés	%
4	64
5	55
6	46
7	37
8	28
9	19
10	10
11	1
12	0

6.2.2.3 **AG en paiement mensuel**

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

6.2.3 **Abonnement général pour personnes en formation (AG pour apprenti(e)s)**

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

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

6.2.3.3 Un remboursement au **prorata** selon chiffre 6.1.5 d'un AG pour apprenti(e)s **isolé** n'est possible que dans les cas suivants :

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

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

- résiliation du contrat d'apprentissage

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

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

- 6.2.3.7 La restitution selon chiffre 6.2.2.1 n'est possible que si la totalité des AG pour apprenti(e)s en circulation sont restitués.
- 6.2.3.8 Une restitution avant les 3 ans suivant la conclusion du contrat d'achat des AG pour apprenti(e)s est possible dans les cas suivants:
- cessation d'activité de l'entreprise ayant conclu le contrat d'apprentissage ou de la communauté de formation
 - fusion de l'entreprise ayant conclu le contrat d'apprentissage ou de la communauté de formation avec une autre entreprise ou communauté qui ne propose pas d'AG pour apprenti(e)s.
- 6.2.3.9 En cas de remboursement ou de restitution, un montant partiel qui a été facturé (selon Tarif 654, chiffre 4.2.8) pour un AG pour apprenti(e)s peut être crédité à l'apprenti(e) au prorata.

6.2.4 **Abonnement général Duo Partner et Familia**

- 6.2.4.1 En cas de résiliation d'un AG de base ou de suppression d'une combinaison nécessaire, les AG combinés sont résiliés à la date suivant le dernier jour de validité de l'AG de base. L'AG combiné concerné reste dans ce cas valable jusqu'à la prochaine fin du mois d'abonnement, moyennant un délai de résiliation d'un mois. La durée minimale du contrat n'est pas prise en considération.
- 6.2.4.2 Le client titulaire de l'AG combiné peut accepter la résiliation, présenter un nouvel AG de base ou changer son abonnement en AG de base.
- 6.2.4.3 En cas de décès ou d'incapacité de voyager du titulaire de l'AG de base, les autres abonnements de la combinaison restent valables jusqu'à la fin de l'année d'abonnement, indépendamment de l'intervalle de paiement choisi.
- 6.2.4.4 Si un abonnement général combiné est acheté en lieu et place d'un
- abonnement général
 - abonnement demi-tarif
 - abonnement 12 mois

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

6.3 **Abonnement demi-tarif**

- 6.3.1 Le demi-tarif n'est pas remboursé et ne peut être résilié qu'à la fin de l'année d'abonnement, avec un délai de résiliation d'un mois. Un remboursement au prorata est effectué dans les cas suivants:
- achat d'un AG
 - décès (avec franchise selon chiffre 1.4.1.)
 - incapacité de voyager attestée (avec franchise selon chiffre 1.4.1)
 - achat d'un abonnement demi-tarif via les clients commerciaux

6.4 Abonnement seven25

6.4.1 Le remboursement de l'abonnement annuel seven25 est calculé sur la base des jours d'utilisation et avec les pourcentages de valeurs du tableau suivant:

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

Jours d'utilisation, de	à	Montant remboursé en %
218	240	11
241	247	5
248	365	0

6.4.2 La franchise selon chiffre 1.4.1 est perçue. Le montant à rembourser est arrondi au franc inférieur.

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

- achat d'un AG
- décès (avec franchise selon chiffre 1.4.1)
- incapacité de voyager attestée (avec franchise selon chiffre 1.4.1)

6.4.4 L'abonnement seven25 mensuel n'est pas remboursé. Un remboursement au prorata est accordé dans les cas suivants:

- achat d'un AG
- décès (avec franchise selon chiffre 1.4.1)
- incapacité de voyager attestée (avec franchise selon chiffre 1.4.1)

6.5 Carte mensuelle pour demi-tarif/Carte mensuelle AG

La carte mensuelle pour demi-tarif n'est plus disponible à partir du 13 décembre 2020.

6.5.1 Pour une carte mensuelle utilisée moins de 16 jours, il peut être accordé un remboursement équivalant à 33 % du prix payé; le montant dû sera arrondi au franc inférieur. La franchise est déduite selon chiffre 1.4.1.

6.5.2 Si le titulaire d'une carte mensuelle achète un abonnement général, la carte mensuelle est remboursée au prorata.

6.5.3 Un remboursement au prorata est accordé sur présentation d'un certificat médical d'incapacité de voyager. La franchise est déduite selon chiffre 1.4.1.

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

- achat d'un AG
- décès (avec franchise selon chiffre 1.4.1)
- incapacité de voyager attestée (avec franchise selon chiffre 1.4.1.)

6.6 Abonnement Évasion

6.6.1 Pour le remboursement, le prix de la carte journalière pour demi-tarif selon T654, chiffre 11.2, est comptabilisé pour chaque jour d'excursion utilisé. La franchise selon chiffre 1.4.1 est perçue. Le montant du remboursement est arrondi au franc inférieur.

6.6.2 Aucun remboursement n'est accordé sur présentation d'un certificat médical d'incapacité de voyager. Le cas échéant, les jours d'excursion activés pour la période de l'incapacité de voyager peuvent être désactivés ultérieurement par le Contact Center de Brigade ou la Centrale Vente.

Un remboursement au prorata sans franchise est accordé dans les cas suivants (le prorata signifie que les jours d'excursion pas encore utilisés sont entièrement remboursés):

- Achat d'un AG
- Achat d'un abonnement Évasion de 1^{re} classe en remplacement d'un abonnement Évasion de 2^e classe ou d'un abonnement Évasion à 30 jours au lieu d'un abonnement Évasion à 20 jours
- Décès (avec franchise selon chiffre 1.4.1)

6.6.3 Les jours d'excursion non utilisés ne peuvent pas être reportés sur l'année suivante. Les remboursements selon les chiffres 6.7.1 et 6.7.2 sont possibles jusqu'à une année après l'échéance de la durée de validité de l'abonnement Évasion.

6.7 Surclassement mensuel de parcours

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

- Achat d'un abonnement selon chiffre 4.3
- Échange
- Décès (avec franchise selon chiffre 1.4.1)
- Incapacité de voyager attestée (avec franchise selon chiffre 1.4.1)

6.8 Passeport chien

6.8.1 Le Passeport chien peut être restitué et remboursé avant son premier jour de validité. Une franchise selon chiffre 1.4.1. est perçue.

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

- Décès du chien ou de son propriétaire (avec franchise selon chiffre 1.4.1.)
- Incapacité de voyager attestée du propriétaire (avec franchise selon chiffre 1.4.1)

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

- 50 % avant l'échéance du premier mois d'abonnement
- 25 % avant l'échéance du deuxième mois d'abonnement

- Aucun remboursement après deux mois d'abonnement
- 6.8.4 Une franchise selon chiffre 1.4.1. est perçue.
- 6.8.5 Si un Passeport chien est restitué car le chien possède désormais une carte de légitimation pour chien d'utilité selon le Tarif 600, l'abonnement est remboursé au prorata.

7 Billets de groupes

7.1 Généralités

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

- Le billet de groupe est présenté;
- La non-utilisation partielle est attestée; ;(L'absence d'oblitération ne fait pas office de preuve d'une non-utilisation.
- Les nouveaux billets achetés sont présentés ou une attestation prouve leur achat.
- La non-utilisation est réputée (selon chiffre 1.3).

7.1.2 Une franchise est perçue selon chiffre 1.4.1

7.2 Détermination du montant à rembourser

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

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

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

7.3 Exemples (prix fictifs)

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

Prestation utilisée (due)	Basel - Thun - bateau - Beatenbucht - Basel
Prestation non utilisée	Beatenbucht – Thun
Payé	Basel - Thun - bateau - Beatenbucht - Basel
10x76.20	CHF 762.00
12x45.80	CHF 549.60
Sous-total	CHF 1311.60
A payer	Basel - Beatenbucht et dès Thun - Basel
10x64.60	CHF 646.00
12x38.80	CHF 465.60
Prestation non utilisée	CHF 200.00
Franchise	./ CHF 10.00
Remboursement	CHF 190.00

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

Basel SBB - St. Gallen et retour, 2 ^e classe	Parcours St. Gallen - Basel SBB non utilisé par 2 participants
Payé	Billet de groupe
2 x 71.20	CHF 142.40
A payer	Basel – St. Gallen simple course, 2 ^e cl., T600
2 x 52.00	./ CHF 104.00
Prestation non utilisée	CHF 38.40
Franchise	./ 10.00
Remboursement	CHF 28.40

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

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

8 Titres de transport dégriffés

- 8.1 Les titres de transport dégriffés sont échangés ou remboursés par des points de vente avec appareil de vente électronique et accès au dossier client ou par le Contact Center de Brigue uniquement dans les cas mentionnés ci-dessous.
- 8.2 Les titres de transport dégriffés peuvent être échangés ou remboursés dans les cas suivants moyennant une taxe selon chiffre 1.4.1.
- Titre de transport acheté plusieurs fois (date de voyage, relation horaire, nom, prénom et date de naissance du voyageur sont identiques)
 - Titre de transport acheté par erreur pour la mauvaise date ou la mauvaise heure de départ: remboursement possible uniquement avant le début de la validité du titre de transport. L'achat d'un nouveau titre de transport pour le même parcours et la même personne doit pouvoir être prouvé.
 - Si le client ne peut pas prendre la correspondance prévue, il peut acheter un billet au tarif normal pour le même jour et se faire rembourser le billet dégriffé après son voyage. Pour ce faire, il doit présenter le billet dégriffé original et le billet au tarif normal original. Seuls des billets avec exactement le même parcours et la même classe peuvent être remboursés.
 - Titre de transport acheté avec coordonnées personnelles erronées (nom, prénom ou date de naissance). L'achat d'un nouveau titre de transport avec la même relation horaire et les coordonnées indiquées correctement doit pouvoir être prouvé.
 - Titre de transport acheté pour la mauvaise personne. L'achat d'un nouveau titre de transport avec la même relation horaire pour la bonne personne doit pouvoir être prouvé.
 - Titre de transport acheté pour le mauvais groupe de clients (carte journalière/billet dégriffé sans abonnement demi-tarif ou prix entier au lieu du tarif réduit). Le remboursement est possible uniquement si l'achat d'un nouveau billet correct peut être prouvé (relation horaire, nom, prénom et date de naissance du voyageur sont identiques). Dans ce cas, il faut toujours accorder un remboursement entier.
 - Incapacité de voyage attestée (maladie, accident) par une attestation médicale.
 - Décès
- 8.3 Dans le cas suivant, les titres de transport dégriffés peuvent être échangés ou remboursés sans franchise:
- Achat ultérieur d'un abonnement personnel d'une validité d'au moins 12 mois (selon chiffre 1.7). Le nom figurant sur le E-Ticket doit correspondre à celui indiqué sur l'abonnement et le E-Ticket ne peut être présenté qu'une seule fois. Le numéro TO/Ticket-ID doit être vérifié.

9 Bicyclettes et véhicules analogues

9.1 Remboursement du passeport vélo:

utilisé un mois au maximum: remboursé à 50 % du prix d'achat, arrondi au franc inférieur.

utilisé deux mois au maximum: remboursé à 25 % du prix d'achat, arrondi au franc inférieur.

Une franchise est perçue selon chiffre 1.4.1.

9.2 Des titres de transport correctement marqués, émis en remplacement d'un passeport vélo perdu ou oublié, peuvent être remboursés selon le T 600.9. Franchise par demande: CHF 5.-.

9.3 **Carte journalière vélo multi:**

Remboursement si utilisation partielle: Par case utilisée, on décompte le prix d'une carte journalière au tarif réduit. Le montant à rembourser est égal au montant restant moins une franchise selon chiffre 1.4.1.

9.4 Titre de réservation (parcours IC par le tunnel de base du Gothard et parcours ICN dans toute la Suisse):

Les titres de réservation ne sont ni repris ni échangés

9.5 Un remboursement au prorata est effectué dans les cas suivants:

- décès (avec franchise selon chiffre 1.4.1)
- incapacité de voyager attestée (avec franchise selon chiffre 1.4.1).

10 Cartes Junior et Enfant accompagné

10.1 Les cartes Junior et Enfant accompagné ne sont pas remboursées.