

Frais d'échange de titres de transport

A partir du 11.12.2011, des **frais d'échange** au montant de **6,00 EUR par titre de transport échangé** sont introduits.

Dans le sens de la présente fiche, un titre de transport est constitué

- par un billet individuel établi à l'intention d'un voyageur isolé ou d'un participant à un groupe, par voie électronique ou manuellement,
- deux ou plusieurs billets établis à l'intention d'un voyageur isolé ou d'un participant à un groupe, émis par enchaînement électronique et dont un seul billet porte le prix de transport.

Il s'ensuit que les titres émis dans un seul dossier ou PNR sont à traiter selon les dispositions ci-avant.

Les frais d'échange s'appliquent à l'ensemble des titres de transport du trafic international présentés à l'échange, et dont l'échange est expressément prévu par les dispositions tarifaires,

à l'exception des titres émis par les canaux de vente propres aux CFL (gares ouvertes à l'émission de titres de transport du trafic international et Call Center – 2489 2489)

- par l'intermédiaire des systèmes de vente Mosaïque et BeNe Direct Mode,
- manuellement sur des billets passe-partout du trafic international.

Tous les autres titres de transport, émis manuellement ou par voie électronique, imprimés au format IATA ou imprimés sur papier DIN A4 (Digital Homeprint ou E-Ticket) par des canaux de vente autres que les gares et le Call-Center CFL ou par les clients eux-mêmes, soit au Luxembourg, soit à l'étranger, sont grevés de frais lorsqu'ils sont présentés à l'échange à un guichet CFL.

Partant, également les titres émis par des agences de voyages accréditées par les CFL et présentés à l'échange à un guichet CFL sont grevés des frais en question.

Les titres émis par l'intermédiaire du système Mosaïque SNCF peuvent être échangés gratuitement à la BLS (borne libre service) SNCF installée en gare de Luxembourg.

Ainsi, les clients présentant des titres Mosaïque émis à l'étranger peuvent échanger leurs titres gratuitement à la BLS; s'ils préfèrent un échange au guichet, ils sont passibles des frais d'échange de 6,00 EUR par titre échangé.

Dans le seul cas d'un dérangement du bon fonctionnement de la BLS, dûment constaté par un responsable du Centre d'Accueil et de Ventes de la gare de Luxembourg (préposé ou vendeur désigné), il est autorisé de renoncer à la perception des frais d'échange, et ce uniquement pour la durée de non-fonctionnement de la BLS.

Finalement, il est évident que les échanges (et remboursements) opérés dans le cadre du Règlement 1371/2007 du 23 octobre 2007 du Parlement européen et du Conseil sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, ne sont pas grevés de frais.

Il est relevé tout particulièrement qu'en cas de grève annoncée, il y a lieu de respecter les consignes émises par les transporteurs. Dans tous les cas, il n'y a pas lieu de mettre en compte des frais d'échange.

Après l'échange de titres émis par des points de vente autres que les canaux de vente propres aux CFL, les titres nouvellement émis sont à munir au verso du tampon "Échangé", du timbre à date de la gare et de la signature de l'agent de guichet.

Un titre portant au verso la mention "Echangé" et présenté à l'échange à un guichet CFL est d'office passible du paiement des frais d'échange.

Après l'échange de titres portant au verso le tampon "Echangé", les titres nouvellement émis sont également à munir au verso du tampon "Echangé", du timbre à date de la gare et de la signature de l'agent de guichet.

Dans le but de constater le paiement des frais d'échange, il y a lieu d'émettre une **quittance** destinée au client.