



Demande d'indemnisation	Antrag auf Entschädigung	Request for Compensation
Trafic ferroviaire international	Internationaler Eisenbahnverkehr	International Rail Traffic

Chère Cliente, Cher Client,

Veillez nous excuser pour le retard et les inconvénients subis.
Conformément aux Conditions générales de transport CIV/PRR (GCC-CIV/PRR), dans les pays de l'Union Européenne, en Norvège et en Suisse, les transporteurs ferroviaires vous indemnisent lors d'un retard.

Quel est le montant de votre indemnisation?

- 25 % du prix de transport en cas de retard à partir de 60 minutes,
 - 50 % du prix de transport en cas de retard à partir de 120 minutes,
- s'il atteint, réservation et supplément sauf frais de service compris, au moins 16,00 EUR (pour un retard de 60 minutes) ou 8,00 EUR (pour un retard de 120 minutes). Le montant minimal et l'indemnisation se basent sur le prix d'un trajet simple pour le parcours effectué avec le/les train/s ayant causé le retard.
Attention: les montants inférieurs à 4,00 EUR ne sont pas remboursés.

Comment se faire indemniser?

1. Remplissez le présent formulaire endéans un délai de deux mois après la fin de votre voyage tout en joignant l'original du titre de transport valide et oblitéré ainsi que la réservation, le cas échéant.
Affranchissez l'enveloppe pré-adressée ci-jointe et postez-la tout simplement.
Ou bien déposez-la à un des guichets voyageurs des gares CFL de Belval-Université, Bettembourg, d'Esch-sur-Alzette, d'Ettelbruck, Luxembourg, Mersch, Rodange, Pétange, Troisvierges et de Wasserbillig.
2. Si vous n'êtes pas en possession d'une réservation, demandez une attestation de retard auprès du personnel du train, du bureau d'émission ou du service clientèle.
3. Vos titres de transport ont été émis par les CFL:
Après vérification favorable de votre demande, le compte en banque indiqué sur le présent formulaire est crédité.
4. Vos titres de transport n'ont pas été émis par les CFL:
Nous transmettons vos titres de transport à l'entreprise émettrice. Après vérification favorable de votre demande, l'entreprise émettrice vous transmet un bon de voyage que vous pouvez faire valoir lors de l'achat d'autres titres de transport auprès de la même entreprise ou vous verse l'indemnité en espèces, sur demande expresse de votre part.

A qui pouvez-vous vous adresser en cas de questions ultérieures?

Pour plus d'informations et de détails sur les droits des voyageurs, consultez le site internet www.cfl.lu, adressez-vous aux guichets des gares de Belval-Université, Bettembourg, d'Esch-sur-Alzette, d'Ettelbruck, Luxembourg, Mersch, Rodange, Pétange, Troisvierges et de Wasserbillig ou bien contactez-nous par courriel à l'adresse prv.av@cfl.lu

Avec nos salutations les meilleures

CFL SOCIÉTÉ NATIONALE
DES CHEMINS DE FER LUXEMBOURGEOIS
Service Activité Voyageurs Trains
(AV1/Td)
B.P. 1803
L-1018 Luxembourg

Demande d'indemnisation - Antrag auf Entschädigung - Request for Compensation

Remarques préliminaires:

Prière de compléter la demande de façon lisible en **lettres majuscules d'imprimerie** avec un stylo à bille de couleur noire ou bleue. Uniquement les demandes remplies de manière convenable et signées peuvent être prises en considération.

Dans certaines circonstances, le transporteur peut être déchargé de sa responsabilité et de ce fait, la remise de cette demande ne donne pas systématiquement droit à indemnisation.

Il est impératif de joindre tous les titres originaux (billets, réservations, attestations, factures, etc.).

La présente demande est introduite

- en vue d'une indemnisation pour un retard d'au moins 60 minutes
- en vue d'un remboursement intégral ou partiel du prix du billet en cas de renonciation à tout ou partie du voyage à cause d'un retard
- en vue d'un remboursement des frais générés par
 - l'utilisation d'un mode de transport alternatif (taxi par exemple)
 - l'utilisation d'un hébergement

Déroulement du voyage

Données du voyage planifié (selon l'horaire)

	(hh:mm)	(jj.mm.aa)
Gare de départ (indiquée sur le titre de transport)	Heure de départ	Date de départ
Gare destinataire (indiquée sur le titre de transport)	Heure d'arrivée	Date d'arrivée

Déroulement réel du voyage

Train retardé ou supprimé ayant perturbé le déroulement planifié du voyage

numéro train _____ heure départ selon horaire _____

En cas de train supprimé: train réellement utilisé

numéro train _____ heure départ selon horaire _____ gare de départ du train _____

En cas de correspondance manquée:

1er train relevant la correspondance planifié ayant été raté

numéro train _____ heure départ selon horaire _____ gare de départ du train _____

train réellement utilisé

numéro train _____ heure départ selon horaire _____ gare de départ du train _____

2e train relevant la correspondance planifié ayant été raté (éventuellement)

numéro train _____ heure départ selon horaire _____ gare de départ du train _____

train réellement utilisé

numéro train _____ heure départ selon horaire _____ gare de départ du train _____

Dernier train réellement utilisé

numéro train _____ heure départ selon horaire _____

Arrivée réelle à la gare destinataire indiquée sur le billet

heure d'arrivée _____ date d'arrivée _____

Données personnelles

Identité

Madame Monsieur

Nom: _____ Prénom(s): _____

Rue et No: _____

Code postal et localité: _____ Pays: _____

No téléphone: _____ E-mail: _____

Données bancaires

Nom de la banque: _____

Code IBAN: _____ No BIC: _____

Le/la soussigné(e) certifie que les données indiquées ci-avant sont sincères et véritables et qu'il/elle est le/la propriétaire légitime de tous les documents en annexe