

Frais de remboursement de titres de transport

Les **frais de remboursement** sont fixés à **12,00 EUR par titre de transport du trafic international remboursé. (*)**

Les frais de remboursement s'appliquent à l'ensemble des titres de transport du trafic international présentés au remboursement et dont le remboursement est expressément prévu par les dispositions tarifaires.

Ils sont perçus en sus des frais éventuellement mis en compte par le transporteur.

(Il est généralement déjà tenu compte des frais-transporteur par les systèmes de distribution électroniques BeNe et Mosaïque lors des opérations de remboursement électronique.)

L'attestation de la non-utilisation, l'attestation de l'utilisation partielle ainsi que la remise à disposition électronique de places (RAD) de tous les titres de transport, aussi bien ceux émis par les canaux de vente propres aux CFL que ceux émis par des canaux de vente autres que les canaux de vente propres aux CFL, ne sont pas grevés de frais de remboursement.

Il est rappelé que d'après les dispositions des GCC-CIV/PRR, des SCIC-NRT, des SCIC-IRT, et des SCIC-RPT, les demandes de remboursement sont à remettre à l'entreprise émettrice du titre de transport accompagnées des titres de transport originaux.

Dans cet ordre d'idées, ne sont remboursés par les CFL que les seuls titres électroniques émis par les canaux de vente propres aux CFL ainsi que les titres émis par des agences de voyages accréditées par les CFL par l'intermédiaire du système @lantis.

Les titres de transport **NRT totalement inutilisés** présentés au remboursement et dont le remboursement est prévu par les dispositions tarifaires peuvent soit être remboursés immédiatement par le personnel sédentaire des guichets CFL moyennant établissement d'une quittance/détaxe à remplir et à signer par le client (qui est par la suite à joindre au décompte), soit être transférés moyennant établissement d'une demande de remboursement à AV-TFS-Tr pour remboursement.

Les titres de transport **NRT partiellement utilisés** présentés au remboursement et dont le remboursement est prévu par les dispositions tarifaires sont à transférer d'office à AV-TFS-Tr moyennant établissement d'une demande de remboursement.

Les titres de transport **IRT** émis par l'intermédiaire du système de vente **Mosaïque** présentés au remboursement et dont le remboursement est prévu par les dispositions tarifaires peuvent soit être remboursés immédiatement par le personnel sédentaire des guichets CFL moyennant établissement d'une quittance/détaxe à remplir et à signer par le client (qui est par la suite à joindre au décompte), soit être transférés moyennant établissement d'une demande de remboursement à AV-TFS-Tr pour remboursement. Dans ce dernier cas, il y a lieu de procéder à une **remise à disposition des places** avant la transmission des titres à AV-TFS-Tr (**RAD**).

Les titres de transport **NRT** émis par l'intermédiaire de la connexion des systèmes de distribution électronique BeNe-**DB/NVS**, les titres de transport **IRT** et les **suppléments** ainsi que les **réservations de places couchées** émis par l'intermédiaire du module de vente **EPA**, présentés au remboursement et dont le remboursement est prévu par les dispositions tarifaires peuvent soit être remboursés immédiatement par le personnel sédentaire des guichets CFL moyennant établissement d'une quittance/détaxe à remplir et à signer par le client (qui est par la suite à joindre au décompte), soit être transférés moyennant établissement d'une demande de remboursement à AV-TFS-Tr pour remboursement. Dans ce dernier cas, il y a lieu de procéder à une **remise à disposition des places** (EPA) respectivement **tarifs** (NVS) par **annulation** du titre NVS ou EPA et ce comme suit:

☞ inscription du montant repris sur le titre annulé dans la rubrique "billets reçus/débit" avec indication du N° de dossier sous "Référence", du nom du client sous "Remarques" et du nom de la gare (dispositions prévues à la Note de Service No 1 Comptabilité, Décompte des recettes dans SAP-SD, article 12, commande et envoi de titres de transport ne pouvant être émis par le système de vente BENE, dispositions à respecter par l'agent de la gare qui commande les titres de transport)

☞ émission d'une preuve d'annulation BeNe,

☞ établissement d'une demande de remboursement.

Le titre NVS ou EPA annulé, la preuve d'annulation ainsi que la demande de remboursement sont à joindre au décompte.

Les responsables du décompte des points de vente se chargent de la transmission des documents nécessaires à AV-TFS-Tr.

(*) Les fiches-produits peuvent prévoir d'autres montants de frais de remboursement

Les 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 (voir aussi Avis AV1/T du 03 décembre 2009 sur les Droits des passagers (PRR-Passenger Rights Regulation) -Edition du 01.03.2020).

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 de remboursement.

Dans le but de constater le paiement des frais de remboursement pour le remboursement de titres de transport du trafic international par le personnel sédentaire des guichets CFL, il y a lieu d'émettre une **quittance** destinée au client.

Celle-ci est à émettre électroniquement par tous les postes de vente BeNe Direct Mode. Les billets sont à remettre à la clientèle sans insertion dans une couverture.

Remarque importante pour des titres **NRT** émis par l'intermédiaire du **système BeNe**:

Si des titres **NRT** émis par l'intermédiaire du système BeNe sont présentés au remboursement et si le client ne tient pas à l'établissement d'une quittance séparée documentant le paiement des frais de remboursement, le système BeNe met automatiquement en compte les frais de remboursement lors de l'opération d'après-vente.

Si le client tient toutefois à l'établissement d'une quittance séparée documentant le paiement des frais de remboursement, il y a lieu de faire un "overrule" libérant à 100% le prix du titre de transport et d'établir une quittance séparée, comme décrit ci-avant.

Emission électronique de la quittance (sauf pour des vouchers de remboursement au prix de 19,00 EUR à émettre pour des titres de transport distribués par l'intermédiaire du système NVS – voir ci-après):

					Passager 1				
Gamme	De	A	Via	Tarif	#	Type	Red.	Contr.	
VOU				VOUR2	Nbre	A (Adulte)		N	

VOUCHER

CIV 0082
Valable : 11.12.2016 - 11.12.2016

🚉	🕒	Départ	->Arrivée	🚉	🕒	Classe
*	*	*****	->*****	*	*	2
*	*	*****	->*****	*	*	*

VIA [0082]*FRAIS CFL*****

QUITTANCE FRAIS DE REMBOURSEMENT

Prix EUR ***12.00
*** *****

DNR: VBQVQKM Ref:

CFL Direction 76A8 50080814
291116 11:25 776A8 CA CASH

0000334719

En cas de panne du système de distribution électronique BeNe/Directmode les billets sont à transférés moyennant établissement d'une demande de remboursement à AV-TFS-Tr pour remboursement.

Emission électronique du voucher remboursement Flexpreis (le cas échéant), Sparpreis Europa au prix de 19,00 EUR pour des titres de transport émis par l'intermédiaire du système NVS:

Gamme	De	A	Via	Date	Train	...	Tarif	Passager 1				Passager 2				
								#	Type	Red.	Contr.	#	Type	Red.	Contr.	
SPP							BDRDB	(Nbre)	A		N	0			N	+

Prix:	19,00 (Insérer le prix du voucher)
Code de réservation:	(Insérer le numéro dossier)