

## **Frais d'échange de titres de transport**

Les **frais d'échange** sont fixés au montant de **6,00 EUR par titre de transport échangé**.

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,
- 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,

Tous les autres titres de transport, émis par voie électronique, imprimés au format IATA ou imprimés sur papier DIN A4 (Digital Homeprint ou E-Billet) 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 aux BLS (borne libre service) SNCF installées 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 simultané du bon fonctionnement des deux BLS, dûment constaté par un responsable du Centre d'Accueil et de Vente 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 des deux 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 (voir aussi Avis AV1/T du 3 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 d'échange.

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

(Au lieu d'apposer le tampon, les agents peuvent également inscrire la mention "Echangé" à la main sur le verso du titre de transport, apposer le timbre à date et leur signature).

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 la mention "Echangé", les titres nouvellement émis sont également à munir au verso de la mention "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. 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.

**Emission électronique de la quittance:**

					Passager 1				
Gamme	De	A	Via	Tarif	#	Type	Red.	Contr.	
<b>VOU</b>				<b>VOUE2</b>	<b>Nbre</b>	<b>A (Adulte)</b>		<b>N</b>	

VOUCHER

CIV 0082  
Valable : 11.12.2016 - 11.12.2016

Icon	Icon	Départ	->Arrivée	Icon	Icon	Classe
*	*	*****	->*****	*	*	2
*	*	*****	->*****	*	*	*

VIA (0082)\*FRAIS CFL\*\*\*\*\*

© CIT 2006

0000334718

76A8 50080713 DNR: HMMWMC Ref: CA CASH

291116 11:24 776A8

Prix EUR \*\*\*\*\*6.00  
\*\*\* \*\*\*\*\*

QUITTANCE FRAIS D'ECHANGE

CFL Direction

**En cas de panne du système de distribution électronique BeNe/Directmode il n'y a pas lieu de demander des frais d'échange.**