



T602

Bagages

Édition: 01.06.2024

Modifications valables à partir du 1^{er} juin 2024

Chiffre	Modifications
tout le tarif	Modifications rédactionnelles
2.1.1.1	Suppression des dimensions maximales
2.1.1.5	Les trottinettes et les trottinettes électriques sont considérées comme des bagages et peuvent être transportées en tant que tels uniquement pliées.
2.1.1.6 à 2.1.1.10	Révision des chiffres: suppression des dimensions maximales, transport de vélos de tous types uniquement non chargés
2.3.1.2	La remise de vélos à Velafrica est exclue pendant les mois de février, de juillet et d'août.
3	Révision du chiffre: suppression des offres bagages avion domicile-aéroport de Zurich et domicile-aéroport étranger avec check-in, Express et bagages avion étranger-domicile, Express

Table des matières

0	Observations préliminaires	6
1	Champ d'application	7
2	Bagages et bagages de groupe	8
2.1	Dispositions générales	8
2.1.1	Définition	8
2.1.2	Objets admis au transport et obligation d'emballage	8
2.1.3	Objets non admis au transport	9
2.1.4	Transport	10
2.1.5	Calcul du prix	10
2.1.6	Annulation et modification	10
2.1.7	Responsabilité	11
2.2	Bagages gare-gare	12
2.2.1	Points de desserte	12
2.2.2	Délai de livraison	12
2.3	Velafrica à la gare	12
2.3.1	Points de desserte	12
2.4	Bagages gare-domicile	13
2.4.1	Points de desserte	13
2.4.2	Délai de livraison	13
2.5	Bagages domicile-gare	13
2.5.1	Points de desserte	13
2.5.2	Délai de livraison	14
2.6	Bagages porte à porte	14
2.6.1	Points de desserte	14
2.6.2	Délai de livraison	15
2.6.3	Délai de commande	15
2.7	Bagages porte à porte Express	15
2.7.1	Points de desserte	15
2.7.2	Délai de prise en charge et de livraison	15
2.7.3	Délai de commande	16
2.8	Spécial bagages	16
2.8.1	Points de desserte	16
2.8.2	Délai de prise en charge et de livraison	16
2.8.3	Délai de commande	16

2.9	Bagages de groupes porte à porte	17
2.9.1	Définition.....	17
2.9.2	Points de desserte	17
2.9.3	Délai de prise en charge et de livraison	17
2.9.4	Délais de commande	18
2.10	Dispositions particulières	18
2.10.1	Acceptation	18
2.10.2	Enregistrement des bagages et papiers d'enregistrement.....	19
2.10.3	Retard et tentative de remise pour les produits porte à porte	20
2.10.4	Prise en charge ou remise de bagages à domicile en l'absence du client	21
2.10.5	Dépôt de bagages préachetés à une station de bagages.....	21
2.10.6	Livraison à une station de bagages.....	21
2.10.7	Droit du voyageur de disposer des bagages	22
3	Bagages avion.....	23
3.1	Dispositions générales	23
3.1.1	Définition.....	23
3.1.2	Objets admis au transport et obligation d'emballage	23
3.1.4	Transport	24
3.1.5	Calcul du prix	25
3.1.6	Changements et annulations.....	25
3.1.7	Responsabilité	25
3.2	Bagages avion gare-aéroport de Zurich et aéroport étranger-gare.....	26
3.2.1	Points de desserte	26
3.2.2	Délais de livraison.....	26
3.3	Bagages avion gare-aéroport de Zurich Express et aéroport étranger-gare Express	27
3.3.1	Points de desserte	27
3.3.2	Délais de livraison.....	27
3.4	Dispositions particulières	27
3.4.1	Papiers d'enregistrement	27
3.4.2	Droit du voyageur de disposer des bagages	27
3.4.3	Envoi ultérieur de bagages avion arrivant avec du retard ou non pourvus de l'étiquette du Gepäckshop.....	28
4	Prix.....	29
4.1	Bagages.....	29
4.1.1	Bagages gare-gare	29
4.1.2	Velafrica gare.....	29
4.1.3	Bagages domicile-gare, gare-domicile et porte à porte y c. Express	29
4.1.4	Spécial bagages	30
4.1.5	Bagages de groupes porte à porte	30

4.1.6	Bagages de groupes porte à porte enfants et jeunes jusqu'à 25 ans	31
4.1.7	Frais supplémentaires.....	31
4.2	Bagages avion	31
4.2.1	Bagages avion gare-aéroport de Zurich / aéroport étranger-gare y c. Express	31
5	Annexes.....	32
5.1	Modèles/ numéros d'articles.....	32

0 Observations préliminaires

0.1 Ce tarif contient:

- les conditions et les prix pour le transport des bagages.

0.2 Sont en outre applicables les règlements, tarifs et prescriptions suivants:

- 600 Dispositions tarifaires accessoires communes du Service direct national et des communautés
- 601 Tarif général des voyageurs
- la loi fédérale sur le transport de voyageurs (RS 745.1, LTV)
- l'ordonnance en vigueur du Conseil fédéral sur le transport de voyageurs (RS 745.11, OTV)

et, s'il y a lieu:

- 520 Prescriptions concernant les transports militaires, de la protection civile et du service civil
- Ordonnance relative au transport des marchandises dangereuses par chemin de fer et par installation à câbles (RSD).

0.3 Chaque fois qu'il est question, dans le tarif, de «chemin de fer» et de «trains», il faut entendre par là les transports publics et toutes les entreprises de transport participantes. Par «gares», il faut entendre tous les points de vente que sont les gares, les stations de montagne, les offices du tourisme, les ports et les stations d'automobiles auprès desquels des bagages peuvent être déposés ou retirés.

0.4 Des entreprises de transport suspendent entièrement ou partiellement leur exploitation à certaines saisons. Il n'est pas permis d'accepter des bagages à destination de gares dont l'exploitation a été suspendue. Pour plus de renseignements, veuillez consulter les horaires.

0.5 Lorsqu'une gare servant également de gare de transbordement des bagages est ouverte ou fermée, l'entreprise de transport (ET) responsable de la gare doit veiller à ce que toutes les prestations logistiques soient assurées (chargement, déchargement, entreposage, etc.) L'ET de départ ou de destination doit être associée à la recherche des solutions. L'ET exploitante doit assumer elle-même les frais supplémentaires éventuels.

0.6 À des fins de lisibilité, le masculin générique est employé dans le présent tarif.

1 Champ d'application

- 1.1 Le présent tarif est appliqué par toutes les entreprises de transport qui participent au Service direct national (SDN).

2 Bagages et bagages de groupe

2.1 Dispositions générales

2.1.1 Définition

- 2.1.1.1 Par bagage, on entend tout objet à usage personnel. Le poids maximal autorisé par objet est de 23 kg. Les vélos de tous types ne sont pas soumis à cette limite de poids.
- 2.1.1.2 L'envoi de bagages est possible uniquement avec un titre de transport valable pour l'entier du parcours ou avec un abonnement annuel valable (AG, demi-tarif, abonnement de parcours, abonnement communautaire, FVP, AG Night, abonnement modulable).
- 2.1.1.3 L'envoi de bagages est exclu lorsqu'il s'agit d'un envoi commercial ou d'un envoi privé sans lien avec un voyage (p. ex. l'envoi de biens vendus ou commandés, de biens commerciaux ou dans le cadre d'un déménagement).
- 2.1.1.4 Le nombre de bagages par personne n'est pas limité.
- 2.1.1.5 Les trottinettes et les trottinettes électriques sont considérées comme des bagages et peuvent être transportées en tant que tels uniquement pliées.
- 2.1.1.6 Sont considérés comme vélos les vélos qui ne sont ni électriques ni spéciaux. Du fait du risque de dommages, les handbikes ne sont pas admis au transport.
- 2.1.1.7 Sont considérés comme vélos électriques les vélos équipés d'un moteur électrique auxiliaire. La batterie ne doit pas être enlevée pour le transport. Les batteries et accumulateurs de remplacement doivent être transportés comme bagages à main et ne peuvent pas être remis comme bagages. Du fait du risque de dommages, les handbikes électriques ne sont pas admis au transport.
- 2.1.1.8 Sont considérés comme vélos spéciaux les remorques de vélo, les tandems, les vélos couchés et les vélos à trois roues. Les vélos spéciaux électriques et les vélos cargos sont exclus du transport en raison de leur taille et de leur poids.
- 2.1.1.9 Tous les types de vélos doivent être remis pour le transport non chargés. Les sacs, les paniers, les sièges enfants, etc. doivent être retirés du vélo pour le transport et remis comme bagages à part. Les vélos chargés sont exclus du transport.
- 2.1.1.10 Tous les types de vélos doivent être remis pour le transport non cadenassés. Les vélos cadenassés ne sont pas acceptés.

2.1.1.11 Velafrica à la gare

Sont considérés comme vélos Velafrica les vélos donnés à l'organisation Velafrica (www.velafrica.ch).

2.1.2 Objets admis au transport et obligation d'emballage

- 2.1.2.1 Les bagages à transporter doivent être munis du nom, du prénom, de l'adresse et du numéro de téléphone de leur détenteur et être emballés de manière adéquate. Des informations sur la protection des données figurent sur www.cff.ch/protectiondesdonnees.

2.1.2.2 Les objets à transporter doivent être emballés de manière adéquate par le client afin de ne mettre en danger ni des personnes, ni des objets, et de façon à être protégés contre la perte et l'endommagement. Pour cela, on utilisera tout particulièrement des sacs, des valises, des sacs de voyage, des boîtes en carton, des étuis ou des housses en plastique.

2.1.2.3 Les skis, les chaussures de ski, les snowboards, les vélos et les vélos électriques doivent être emballés dans des housses en plastique spéciales des transports publics*. Ils doivent être emballés avant d'être remis à l'entreprise de transport. Les housses de transport peuvent être obtenues préalablement à une gare proposant le transport de bagages ou directement lors de la remise à la gare. Lors du retrait au domicile, les housses en plastique sont fournies par le transporteur.

Les emballages privés tels que sacs à ski, TranZbags ou coffres à vélos pourvus de roues sont admis.

*Toutes les housses en plastique des transports publics sont de leur propriété et peuvent être rendues après utilisation à une gare ou à l'entreprise de transport lors d'une livraison à domicile.

2.1.2.4 Les objets suivants peuvent être transportés non emballés:

- les luges, les bobs
- les paniers et sièges enfants de vélos
- les poussettes non chargées et les remorques de vélos vides
- les vélos donnés à Velafrica
- les trottinettes et trottinettes électriques

2.1.3 Objets non admis au transport

2.1.3.1 Les objets dont le transport est interdit en vertu des prescriptions légales ou tarifaires ou pour d'autres raisons d'ordre public, par exemple:

- les armes à feu chargées; les matières et objets toxiques, radioactifs, corrosifs ou très odorants; les matières et objets comburants, inflammables ou explosifs; les matières répugnantes ou susceptibles de produire une infection,
- les marchandises destinées au commerce de tous types,
- les objets exposés à un risque d'endommagement particulier tels que téléviseurs, ordinateurs, ordinateurs portables, meubles, instruments de musique, caméras, appareils photo et téléphones portables, les métaux nobles, bijoux, montres, pierres précieuses, l'argent liquide, les papiers-valeurs, chèques, pièces d'identité et documents similaires,
- les conteneurs de tous types, objets fragiles, œuvres d'art, antiquités et instruments de musique insuffisamment emballés,
- les denrées périssables et les plantes,
- les animaux vivants,
- les planches de surf et les équipements de planche à voile,
- les vélos spéciaux électriques, les vélos cargos et les handibikes, en raison de leur taille et de leur poids,

- les batteries et accumulateurs de remplacement de vélos électriques (exclus du transport en tant que ou dans des bagages, mais transportables comme bagages à main),
 - tous les types de vélos pour les produits suivants:
 - Spécial bagages
- 2.1.3.2 En cas de soupçon de transport d'objets exclus du transport, l'entreprise de chemin de fer ou le transporteur mandaté par celle-ci sont autorisés à contrôler le bagage.

2.1.4 Transport

2.1.4.1 Les bagages sont transportés par des entreprises de transport adhérant au champ d'application, sur leur réseau et à l'aide de moyens de transport adéquats. Le bagage à domicile est réceptionné et livré par les entreprises de transport adhérant au champ d'application ou un transporteur.

2.1.5 Calcul du prix

2.1.5.1 Les prix sont indiqués au chiffre 4.

2.1.5.2 S'agissant de l'équipement de ski et de snowboard:

- le prix unitaire par paire de skis, par snowboard et par paire de chaussures de ski/snowboard, lorsque ces objets sont emballés dans les housses en plastique des transports publics
- le prix unitaire par sac privé de ski, snowboard ou chaussures de ski/snowboard jusqu'à 23 kg maximum

2.1.5.3 Les prix comprennent la TVA au taux normal.

2.1.5.4 Le prix et les frais éventuels dus à des prestations spéciales doivent être payés au moment de la prise en charge ou de la réservation.

2.1.6 Annulation et modification

2.1.6.1 Annulation et modification des mandats de transport de bagages domicile-gare, porte à porte y c. Express et Spécial Bagages

Pour tous les transports domicile-gare, porte à porte y c. Express et Spécial bagages, les annulations peuvent être effectuées jusqu'à 20h l'avant-veille du transport, par téléphone au Contact Center CFF, +41 (0)848 44 66 88 (CHF 0.08/min), moyennant des frais de traitement de 10 francs. En cas d'annulation après 20h l'avant-veille de la remise, des frais supplémentaires pouvant atteindre 100 % du prix sont dus.

Les modifications concernant p. ex. le nombre de bagages, la date du transport ou l'adresse de prise en charge ou de livraison peuvent être effectuées jusqu'à 20h l'avant-veille du transport, par téléphone au Contact Center CFF, +41 (0)848 44 66 88 (CHF 0.08/min). Les modifications annoncées après 20h l'avant-veille du transport sont uniquement possibles après consultation et ne peuvent pas être garanties. L'achat d'une fenêtre supplémentaire pour les bagages porte à porte ou domicile-gare n'est possible que jusqu'à 20h l'avant-veille du transport.

2.1.6.2 Annulation et modification des mandats de transport de bagages de groupes porte à porte

Pour les transports de bagages de groupe porte à porte et porte à porte enfant et jeune jusqu'à 25 ans, les annulations peuvent être effectuées gratuitement jusqu'à 20h l'avant-veille. En cas d'annulation après 20h l'avant-veille de la remise, des frais pouvant atteindre 100 % du prix sont dus.

Les modifications concernant la date d'envoi ou de réception ou l'adresse de prise en charge ou de livraison peuvent être effectuées jusqu'à 20h l'avant-veille du transport. Les modifications annoncées après 20h l'avant-veille du transport sont uniquement possibles après consultation et ne peuvent pas être garanties.

2.1.6.3 Annulation et modification des mandats de transport préachetés de bagages gare-gare et gare-domicile

Les transports préachetés de bagages gare-gare ou gare-domicile achetés à une gare offrant le transport de bagages ou en ligne peuvent être annulés jusqu'au jour de la remise à une gare offrant le transport de bagages ou par téléphone au Contact Center CFF, +41 (0)848 44 66 88 (CHF 0.08/min) moyennant des frais de traitement de 10 francs. Le remboursement a posteriori de bagages gare-gare ou gare-domicile non employés n'est pas possible, le 100 % du prix est dû.

Le transport de bagages supplémentaires peut être acheté en sus et celui de bagages en moins remboursé directement à la remise à la gare. Les modifications de la date de remise, de la gare d'envoi ou de la gare de réception doivent être annoncées au préalable par téléphone au Contact Center CFF, +41 (0)848 44 66 88 (CHF 0.08/min).

2.1.7 Responsabilité

2.1.7.1 La responsabilité en cas de perte, de minoration, de dégât ou de retard est régie par la loi fédérale sur le transport de voyageurs (LTV) et l'ordonnance y relative en vigueur.

2.1.7.2 Les dispositions suivantes sont applicables pour déterminer l'indemnité. L'entreprise ferroviaire peut proposer une assurance pour une indemnité plus importante. En cas de livraison retardée, l'entreprise de transport indemnise les dommages prouvés (achats d'urgence, p. ex. articles de toilette, location de vélo et de skis, etc., justifiables sur quittance) jusqu'à concurrence de 200 francs par bagage et par tranche de 24 heures de dépassement du délai de livraison, pour 14 jours au maximum (indemnisation maximale de 2000 francs, comme pour une perte totale). En cas de perte ou d'avarie, l'entreprise de transport indemnise les dommages prouvés jusqu'à concurrence de 2000 francs par bagage.

2.1.7.3 Lorsqu'un dommage est causé à des skis, à des chaussures de skis, à un snowboard ou à un vélo, l'entreprise de transport ne répond dudit dommage que si l'objet était emballé conformément aux prescriptions.

- 2.1.7.4 En cas de force majeure, l'entreprise de transport est libérée de sa responsabilité. Est réputé cas de force majeure tout événement intervenu de façon imprévisible et non imputable à l'entreprise de transport ou à ses auxiliaires (conditions météorologiques extrêmes, catastrophes naturelles, barrages de routes imprévisibles, catastrophes environnementales), que l'entreprise, en dépit de la diligence requise, ne pouvait ni éviter ni prévenir.

Dans les limites prévues par la loi, toute responsabilité est par ailleurs exclue.

- 2.1.7.5 Les demandes relatives à des dommages, à des achats d'urgence ou à des locations en cas de retard de livraison doivent être soumises sur www.cff.ch/bagages-dommage dans les sept jours après obtention des objets. Passé ce délai, il y a extinction des droits.

Dans le cas d'une perte, un délai d'attente de 14 jours court à compter de la date à laquelle l'entreprise de transport a annoncé la perte. Si l'objet n'est pas retrouvé dans les 14 jours, l'entreprise émet une annonce de perte totale. La demande y relative, notamment par rapport aux achats d'urgence et de remplacement opérés, pouvant se monter jusqu'à 2000 francs, doit être déposée dans les sept jours suivants sur www.cff.ch/bagages-dommage.

- 2.1.7.6 L'entreprise de transport peut mandater un tiers pour régler les cas d'indemnisation.

2.2 Bagages gare-gare

2.2.1 Points de desserte

- 2.2.1.1 La liste des points de desserte des bagages gare-gare peut être consultée sur le site Internet www.cff.ch/bagages sous le produit Bagages gare-gare. Des restrictions sont possibles pour l'envoi et la réception de vélos, de vélos électriques et de vélos spéciaux.

2.2.2 Délai de livraison

- 2.2.2.1 Les bagages déposés jusqu'à 19h00 au point de remise peuvent en principe être retirés à destination le surlendemain dès 9h00. Il faut tenir compte des heures d'ouverture ainsi que des heures de dépôt et de retrait des bagages des services concernés (dépôt plus tôt pour l'envoi et/ou livraison plus tard). Les heures de remise et de retrait peuvent être consultées à partir du site Internet www.cff.ch/bagages. Il faut également tenir compte de la non-desserte durant le week-end.

- 2.2.2.2 Le délai de livraison cesse de courir pendant le temps que prend une éventuelle vérification du contenu des bagages, ainsi que pendant le temps nécessaire à l'exécution de dispositions ultérieures.

2.3 Velafrica à la gare

2.3.1 Points de desserte

- 2.3.1.1 Les points de desserte permettant la remise de vélos à Velafrica à la gare peuvent être consultés sur www.velafrica.ch.

- 2.3.1.2 La remise est exclue pendant les moins de février, de juillet et d'août.

2.4 Bagages gare-domicile

2.4.1 Points de desserte

2.4.1.1 La liste des points de desserte des bagages gare-domicile peut être consultée à partir du site Internet www.cff.ch/bagages. Des restrictions sont possibles pour l'envoi et la réception de vélos, de vélos électriques et de vélos spéciaux.

2.4.1.2 Le point de desserte au domicile doit être situé à une adresse postale en Suisse et au Liechtenstein et directement desservi par une route carrossable. Si ce n'est pas le cas, le transporteur définit un point de livraison adapté et en informe le client la veille de la livraison. Les vélos, vélos électriques et vélos spéciaux sont livrés en bordure du trottoir.

2.4.2 Délai de livraison

2.4.2.1 Le dépôt des bagages à la gare doit être effectué pendant les heures d'ouverture ou de dépôt. Le délai de livraison est en principe le suivant: dépôt le soir jusqu'à 19h00, livraison le surlendemain. La livraison est possible du lundi au dimanche, jours fériés compris.

2.4.2.2 Au moment de la réservation, le client doit choisir un créneau pour la livraison. Les créneaux disponibles pour la Suisse et le Liechtenstein sont les suivants:

- Fenêtre standard: de 8h00 à 20h00
- Trois fenêtres sont disponibles au lieu de la fenêtre standard moyennant un supplément de prix:
 - de 7h00 à 12h00
 - de 12h00 à 18h00
 - de 18h00 à 23h00

Dans certaines localités, les trois fenêtres supplémentaires ne sont pas toutes disponibles.

2.4.2.3 Les localités sans voiture sont soumises aux restrictions suivantes:

Les livraisons ont en règle générale lieu l'après-midi. Les fenêtres raccourcies suivantes sont disponibles en sus: 7h00 – 12h00 et 12h00 – 18h00. La fenêtre du soir de 18h00 à 23h00 n'est pas disponible.

2.4.2.4 La veille de la livraison avant 20h, le transporteur indique au client une fenêtre de deux heures, comprise dans le créneau sélectionné, pendant laquelle les bagages pourront être livrés. Si le client réserve la fenêtre supplémentaire de 18h00 à 23h00, il est possible que la fenêtre de deux heures soit annoncée le jour de la livraison jusqu'à 9h00. Cette fenêtre de deux heures est définie par le transporteur.

2.5 Bagages domicile-gare

2.5.1 Points de desserte

2.5.1.1 La liste des points de desserte des bagages domicile-gare peut être consultée à partir du site Internet www.cff.ch/bagages. Des restrictions sont possibles pour l'envoi et la réception de vélos, de vélos électriques et de vélos spéciaux.

2.5.1.2 Le point de desserte au domicile doit être situé à une adresse postale en Suisse et au Liechtenstein et directement desservi par une route carrossable. Si ce n'est pas le cas, le transporteur définit un point de retrait adapté et en informe le client la veille de la collecte. Les vélos, vélos électriques et vélos spéciaux sont pris en charge en bordure du trottoir.

2.5.2 Délai de livraison

2.5.2.1 La prise en charge est possible du lundi au dimanche, jours fériés compris. Le retrait est possible pendant les horaires d'ouverture de la gare de destination. Le délai de livraison est le suivant: prise en charge le jour J, retrait le surlendemain à partir de 9h00.

2.5.2.2 Au moment de la réservation, le client doit choisir un créneau pour la prise en charge. Les créneaux disponibles pour la Suisse et le Liechtenstein sont les suivants:

- Fenêtre standard: de 8h00 à 20h00
- Trois fenêtres sont disponibles au lieu de la fenêtre standard moyennant un supplément de prix:
 - de 7h00 à 12h00
 - de 12h00 à 18h00
 - de 18h00 à 23h00

Dans certaines localités, les trois fenêtres supplémentaires ne sont pas toutes disponibles.

2.5.2.3 Les localités sans voiture sont soumises aux restrictions suivantes:

La prise en charge a en règle générale lieu pendant la matinée. Les fenêtres raccourcies suivantes sont disponibles en sus: 7h00 – 12h00 et 12h00 – 18h00. La fenêtre du soir de 18h00 à 23h00 n'est pas disponible.

2.5.2.4 La veille de la prise en charge avant 20h, le transporteur indique au client une fenêtre de deux heures, comprise dans le créneau sélectionné, pendant laquelle les bagages pourront être pris en charge. Si le client réserve la fenêtre supplémentaire de 18h00 à 23h00, il est possible que la fenêtre de deux heures soit annoncée le jour de la prise en charge ou de la livraison jusqu'à 9h00. Cette fenêtre de deux heures est définie par le transporteur.

2.5.2.5 Toute commande doit être passée au plus tard à 22h deux jours avant la date de prise en charge souhaitée.

2.6 Bagages porte à porte

2.6.1 Points de desserte

2.6.1.1 La liste des localités où l'envoi et la réception de vélos, vélos électriques et vélos spéciaux sont exclus peut être consultée à partir du site Internet www.cff.ch/bagages. Les points de desserte porte à porte doivent être situés à une adresse postale en Suisse et au Liechtenstein et directement desservis par une route carrossable. Si ce n'est pas le cas, le transporteur définit des points de desserte adaptés et en informe le client la veille de la livraison. Les vélos, vélos électriques et vélos spéciaux sont pris en charge et livrés en bordure du trottoir.

2.6.2 Délai de livraison

2.6.2.1 La prise en charge et la livraison sont possibles du lundi au dimanche, jours fériés compris. Prise en charge le jour, livraison le surlendemain.

2.6.2.2 Au moment de la réservation, le client doit choisir un créneau pour la prise en charge et la livraison. Les créneaux disponibles pour la Suisse et le Liechtenstein sont les suivants:

- Fenêtre standard: de 8h00 à 20h00
- Trois fenêtres sont disponibles au lieu de la fenêtre standard moyennant un supplément de prix:
 - de 7h00 à 12h00
 - de 12h00 à 18h00
 - de 18h00 à 23h00

Dans certaines localités, les trois fenêtres supplémentaires ne sont pas toutes disponibles.

2.6.2.3 Les localités sans voiture sont soumises aux restrictions suivantes:

Dans les localités sans voiture, la prise en charge a en règle générale lieu pendant la matinée et la remise l'après-midi. Les fenêtres raccourcies suivantes sont disponibles en sus: 7h00 – 12h00 et 12h00 – 18h00. La fenêtre du soir de 18h00 à 23h00 n'est pas disponible.

2.6.2.4 La veille de la prise en charge/de la livraison avant 20h, le transporteur indique au client une fenêtre de deux heures pendant laquelle les bagages seront pris en charge/livrés. Si le client réserve la fenêtre supplémentaire de 18h00 à 23h00, il est possible que la fenêtre de deux heures soit annoncée le jour de la prise en charge ou de la livraison jusqu'à 9h00. Cette fenêtre de deux heures est définie par le transporteur.

2.6.3 Délai de commande

2.6.3.1 Toute commande doit être passée au plus tard à 22h deux jours avant la date de prise en charge souhaitée.

2.7 Bagages porte à porte Express

2.7.1 Points de desserte

2.7.1.1 La liste des localités où l'envoi et la réception de vélos, vélos électriques et vélos spéciaux sont exclus peut être consultée à partir du site Internet www.cff.ch/bagages. Les points de desserte porte à porte Express doivent être situés à une adresse postale en Suisse et au Liechtenstein et directement desservis par une route carrossable. Si ce n'est pas le cas, le transporteur définit des points de desserte adaptés et en informe le client la veille de la livraison. Les vélos, vélos électriques et vélos spéciaux sont pris en charge et livrés en bordure du trottoir.

2.7.2 Délai de prise en charge et de livraison

2.7.2.1 Les délais pour la prise en charge et la livraison sont les mêmes partout en Suisse: prise en charge entre 6h00 et 9h00, livraison le soir même entre 18h00 et 23h00.

2.7.2.2 La prise en charge et la livraison sont possibles du lundi au dimanche, jours fériés compris.

2.7.2.3 La veille de la prise en charge et de la livraison avant 20h, le transporteur indique au client une fenêtre de deux heures, comprise dans le créneau sélectionné, pendant laquelle les bagages seront en charge et livrés. Cette fenêtre est définie par le transporteur.

2.7.3 Délai de commande

2.7.3.1 Toute commande doit être passée au plus tard à 22h deux jours avant la date de prise en charge souhaitée.

2.8 Spécial bagages

2.8.1 Points de desserte

2.8.1.1 Les points de desserte doivent être situés à une adresse postale en Suisse et au Liechtenstein et directement desservis par une route carrossable. Si ce n'est pas le cas, le transporteur définit des points de desserte adaptés et en informe le client la veille de la livraison. Lorsque le transport est commandé depuis et/ou à destination d'un hôtel ou d'un hébergement similaire disposant d'une réception, le bagage est déposé à la réception et, lors de son départ, le client peut le déposer à la réception jusqu'à la prise en charge par le transporteur.

2.8.2 Délai de prise en charge et de livraison

2.7.2.1 La prise en charge et la livraison s'effectuent du lundi au samedi; prise en charge le jour J, livraison le surlendemain. Les dimanches et jours fériés ne sont pas des jours de transport. Les jours fériés sont les suivants: 1^{er} janvier, 2 janvier, Vendredi Saint, Lundi de Pâques, 1^{er} mai, Ascension, Lundi de Pentecôte, 1^{er} août, 25 décembre, 26 décembre.

2.7.2.2. Heure de prise en charge et de livraison: une fenêtre est à disposition pour la Suisse et le Liechtenstein:

- de 8h00 à 20h00

La veille de la prise en charge ou de la livraison avant 20h, le transporteur indique au client une fenêtre de trois heures, comprise dans le créneau 8h00 – 20h00, pendant laquelle les bagages seront pris en charge ou livrés. Cette fenêtre est définie par le transporteur. La prise en charge et la livraison dans un logement sans réception, majoritairement des appartements de vacances, fait l'objet d'un avis. La prise en charge et la livraison dans un hôtel ou un hébergement similaire disposant d'une réception ne fait pas l'objet d'un avis.

2.8.3 Délai de commande

2.7.3.1 Toute commande doit être passée au plus tard à 22h deux jours avant la date de prise en charge souhaitée.

2.9 Bagages de groupes porte à porte

2.9.1 Définition

2.9.1.1 Bagages de groupes porte à porte pour les groupes à partir de 10 personnes

2.9.1.2 Les groupes à partir de 10 personnes peuvent envoyer leurs bagages et leurs vélos à un prix forfaitaire (prix au chiffre 4).

2.9.1.3 Les groupes doivent obligatoirement être annoncés; voir Tarif T601, chiffre 5.

2.9.1.4 Le prix forfaitaire est valable pour un maximum de 50 objets tels que bagages, sacs à skis, à snowboards et à chaussures de ski, vélos, vélos électriques et vélos spéciaux. Si le nombre d'objets dépasse 50, le même prix forfaitaire est prélevé une deuxième fois jusqu'à 50 objets.

2.9.1.5 Bagages de groupes porte à porte pour les classes d'école, les enfants et les jeunes jusqu'à 25 ans

2.9.1.6 Les groupes à partir de 10 personnes formés par des classes d'école ou des camps pour les enfants et les jeunes jusqu'à 25 ans peuvent envoyer leurs bagages et leurs vélos à un prix forfaitaire.

2.9.1.7 Les groupes doivent obligatoirement être annoncés; voir Tarif T601, chiffre 5.

2.9.1.8 Le prix forfaitaire vaut pour max. 30 objets, tels que bagages, paires de ski et snowboards emballés, sacs de chaussures de ski/snowboard, vélos, vélos électriques et vélos spéciaux.

2.9.1.9 Si le nombre d'objets dépasse 30, le même prix forfaitaire est prélevé une deuxième fois jusqu'à 30 objets.

2.9.2 Points de desserte

2.9.2.1 Les points de desserte doivent être situés à une adresse postale en Suisse et au Liechtenstein et directement desservis par une route carrossable. Si ce n'est pas le cas, un point de desserte adapté est défini. Les vélos, vélos électriques et vélos spéciaux sont pris en charge et livrés en bordure du trottoir. La remise et le retrait à un guichet pour bagages sont a priori impossibles; ils sont admis uniquement en accord avec l'entreprise de transport. Les aéroports de Genève et de Zurich font figure d'exception.

2.9.3 Délai de prise en charge et de livraison

2.9.3.1 Les délais prise en charge et de livraison suivants constituent l'offre de base pour chaque produit et sont convenus si nécessaire avec le client.

2.9.3.2 Bagages de groupes porte à porte

- Prise en charge le matin jusqu'à 9h00 et livraison le même jour jusqu'à 19h00
- Prise en charge le jour J et livraison le lendemain ou le surlendemain jusqu'à 19h00

- 2.9.3.3 Bagages de groupes porte à porte pour les classes d'école, les enfants et les jeunes jusqu'à 25 ans
- Prise en charge le jour J et livraison le surlendemain jusqu'à 19h00
- 2.9.3.4 Les délais de prise en charge et de livraison sont annoncés de manière ferme au client dans la confirmation du mandat. Les souhaits du client sont pris en compte dans toute la mesure permise par les conditions logistiques.
- 2.9.3.5 La prise en charge et la livraison ont lieu du lundi au dimanche, jours fériés compris.

2.9.4 Délais de commande

- 2.9.4.1 Le déroulement standard est le suivant:
- La commande doit être effectuée au plus tard cinq jours ouvrables (du lundi au vendredi) avant le premier transport sur www.cff.ch/bagages sous le produit «Bagages de groupes porte à porte» au moyen du «formulaire de commande Bagages de groupes porte à porte».
 - Une confirmation de réception est envoyée au client immédiatement après la commande.
 - La confirmation de commande est envoyée après vérification du contenu des données saisies. Il y est signalé que le ou les transport(s) de bagages sont généralement ordonnés peu avant la date d'envoi et que le client est contacté en cas de changements, p. ex. au niveau des heures de retrait ou de mise à disposition.
 - Le client reçoit la confirmation définitive de la commande jusqu'à 14 jours avant le premier transport ou jusqu'à 4 jours avant le premier transport pour les commandes effectuées dans un délai réduit.

2.10 Dispositions particulières

2.10.1 Acceptation

- 2.10.1.1 Chaque bagage doit être enregistré séparément. Le voyageur reçoit pour chaque mandat un récépissé qu'il contrôle immédiatement.
- 2.10.1.2 Plusieurs bagages (p. ex. des housses en plastique avec des skis, des chaussures de ski ou des luges) ne peuvent pas être attachés ensemble.
- 2.10.1.3 Tous les bagages doivent être munis d'une étiquette volante en plastique avec fiche d'adresse distincte (art n° 952-77-0091) pour la remise à la gare et d'une fiche d'adresse et des papiers d'enregistrement pour la remise porte à porte. Sur la fiche d'adresse, on indiquera le nom et l'adresse du client ainsi que son adresse de séjour. Il faut recommander au client d'inscrire une adresse à l'intérieur de chaque colis.
- 2.10.1.4 Il convient de s'assurer que les anciens papiers d'enregistrement et/ou les anciennes étiquettes ont été enlevées et que les autres indications se rapportant à des transports précédents ont été biffées.
- 2.10.1.5 La housse plastique des vélos, des skis et des snowboards doit être mise correctement et bien attachée.

- 2.10.1.6 L'entreprise de transport n'est pas tenue d'accepter au transport les bagages dont l'emballage est insuffisant, dont l'état est défectueux ou qui présentent des signes d'avaries. S'ils sont néanmoins acceptés, l'entreprise de transport doit cocher la case «endommagé» dans la saisie du mandat du «Gepäckshop» et décrire le type de dommage/le manque d'emballage. En cas de dommages constatés lors de la remise, l'entreprise de transport doit également apposer sur le bagage l'étiquette Bagages endommagés / Pièces endommagées (N° art. 952-64-55).
- 2.10.1.7 Le dommage ou le manque d'emballage est considéré comme reconnu par le voyageur lorsqu'il accepte le récépissé avec cette mention.
- 2.10.1.8 Si des bagages sont susceptibles d'en endommager d'autres, leur transport pourra être refusé. De même, s'il est fondé de croire que le client ne retirera pas les bagages ou qu'il a l'intention de nuire à l'entreprise de transport, on pourra les refuser au transport.

2.10.2 Enregistrement des bagages et papiers d'enregistrement

- 2.10.2.1 Les mandats de transport sont établis par le service de bagages via l'application web «Gepäckshop» (boutique des bagages). Les réservations par téléphone de produits domicile auprès du Contact Center CFF sont également faites dans l'application «Gepäckshop». Les points de vente reçoivent un accès à cet effet.

Les offres gare-gare, gare-domicile, domicile-gare et porte à porte, y c. Express, ou Spécial bagages peuvent être réservées par la clientèle en ligne sur <https://commerce.sbb.ch/fr/bagage.html> et payées avec les moyens de paiement disponibles. Les données relatives à la destination, au départ, au prix, à l'étiquette, à l'accusé de réception, etc. sont saisies directement dans le masque de saisie du logiciel.

- 2.10.2.2 Interlocuteur pour les questions générales ou relatives à la saisie des commandes:

- Contact Center CFF +41 (0)848 44 66 88 (0.08 CHF/min.)

- 2.10.2.3 Numéros de produits NOVA pour le décompte

Les numéros de produits suivants sont utilisés pour le décompte dans les centres voyageurs et au Contact Center CFF:

- N° de produit NOVA «11899 Bagages» pour les bagages gare – gare y c. vélos, vélos électriques, vélos spéciaux
- N° de produit NOVA «11900 Bagages à domicile» pour les bagages gare – domicile, domicile – gare et porte à porte y c. Express et y c. les vélos, vélos électriques et vélos spéciaux.
- Spécial bagages est uniquement disponible en ligne.
- Facturation par les CFF pour les bagages de groupes porte à porte. À titre exceptionnel dans une gare bagages avec le N° de produit NOVA 14410.

2.10.2.4 Réservation en ligne

Les produits suivants peuvent être réservés en ligne sur <https://commerce.sbb.ch/fr/bagage.html>:

- Bagages gare-gare
- Bagages gare-domicile
- Bagages domicile-gare
- Bagages porte à porte, y c. Express
- Spécial bagages

Pour les produits suivants, une commande peut être effectuée en ligne sur www.cff.ch/bagages sous le produit «Bagages de groupe porte à porte»:

- Bagages groupes porte à porte
- Bagages groupes porte à porte enfants et jeunes jusqu'à 25 ans

2.10.2.5 Réservation à la gare

Les produits suivants peuvent être réservés à une gare bagages:

Bagages gare-gare
Bagages gare-domicile
Bagages domicile-gare
Bagages porte à porte, y c. Express

2.10.2.6 Réservation via le Contact Center CFF

Les produits suivants peuvent être réservés par téléphone au Contact Center CFF, +41 (0)848 44 66 88 (CHF 0.08/min):

- Bagages domicile-gare
- Bagages porte à porte, y c. Express

2.10.3 Retard et tentative de remise pour les produits porte à porte

2.10.3.1 Si le transporteur ne peut pas prendre en charge ou remettre les bagages dans le créneau convenu, il prend contact avec le client dans les meilleurs délais, au plus tard 30 minutes avant la fin du créneau, et l'informe du retard.

2.10.3.2 En cas d'échec de la tentative de prise en charge ou de remise, le transporteur laisse au client une note lui indiquant son passage et le priant de prendre contact avec lui.

2.10.3.3 Une nouvelle heure de prise en charge ou de remise est convenue entre le client et le transporteur. Si le client le souhaite, le transporteur garantit une nouvelle tentative le lendemain.

2.10.4 Prise en charge ou remise de bagages à domicile en l'absence du client

- 2.10.4.1 La prise en charge ou la remise de bagages en l'absence du client ou d'un représentant mandaté à cette fin (parent, voisin, employé d'hôtel, etc.) n'est pas possible.

Exception: le bagage peut être pris en charge ou remis en l'absence du client. Pour ce faire, celui-ci doit l'indiquer explicitement lors de la réservation dans le champ «Information sur l'adresse» et préciser où le bagage sera/doit être pris en charge ou déposé. Cela vaut, sauf pour Spécial bagages, également pour une prise en charge ou une livraison dans un hôtel ou un hébergement disposant d'une réception. Lors d'une réservation par le Contact Center CFF ou par une gare, une prise en charge ou un retrait impersonnel doit également être indiqué dans les remarques. Toute responsabilité en cas de perte de bagages déposés sans surveillance est exclue.

Spécial bagages: Lorsque le transport est commandé depuis et/ou à destination d'un hôtel ou d'un hébergement similaire disposant d'une réception, le bagage est déposé à la réception et, lors de son départ, le client peut le déposer à la réception jusqu'à la prise en charge par le transporteur.

2.10.5 Dépôt de bagages préachetés à une station de bagages

- 2.10.5.1 Lors du dépôt de bagages à une station de bagages, la confirmation de mandat doit être présentée physiquement ou numériquement. Le client doit remettre les étiquettes remises lors du préachat à la station de bagages.

2.10.6 Livraison à une station de bagages

- 2.10.6.1 Lors de la récupération de bagages à une station de bagages, la confirmation de mandat/le récépissé doit être présenté physiquement ou numériquement. Le détenteur du récépissé n'a pas à prouver avoir qualité pour prendre livraison.
- 2.10.6.2 Si le récépissé ou la confirmation ne peut pas être présenté, les bagages sont remis uniquement si le droit de les recevoir est établi. En cas de doute ou si cette justification ne semble pas suffisante, une sûreté correspondant à la valeur des bagages peut être exigée.
- 2.10.6.3 Si les bagages sont livrés sans que le récépissé puisse être rendu ou la confirmation présentée, l'ayant-droit doit signer le formulaire «Récépissé et déclaration de garantie pour bagages» (form. CFF 8473) et se légitimer au moyen de documents officiels.
- 2.10.6.4 Frais de stockage:

L'entreposage est gratuit le jour de l'arrivée et les quatre jours suivants. Une taxe de CHF 5.- par bagage est ensuite perçue pour chaque jour supplémentaire. Produit dans CASA: produit tiers 44: taxes avec TVA. Délai de conservation des récépissés de bagages: un an. Ensuite, les récépissés peuvent être jetés conformément aux prescriptions.

2.10.7 Droit du voyageur de disposer des bagages

- 2.10.7.1 Si les bagages ont déjà quitté la gare où ils ont été enregistrés ou l'expéditeur, le détenteur du récépissé de bagages peut demander par écrit à la gare d'expédition, à la gare destinataire, à une autre gare ou au Contact Center CFF que les bagages soient renvoyés à la gare d'expédition ou expédiés à une autre gare de destination ou à une adresse située en Suisse ou au Liechtenstein, sous réserve du paiement du prix de transport. Les réexpéditions sont traitées uniquement si l'envoi peut être décrit sans équivoque. Les prix et délais de livraison dépendent de produit de transport de bagages correspondant.
- 2.10.7.2 Les ordres écrits, donnés directement par l'ayant droit, doivent être accompagnés du récépissé.
- 2.10.7.3 Les réexpéditions sur la base du droit du voyageur de disposer des bagages sont saisies et comptabilisées en tant que «bagages» ou «bagages porte à porte» dans l'application «Gepäckshop» par la gare ou le Contact Center CFF. La facturation est faite selon les N^{os} de produit NOVA correspondants.
- 2.10.7.4 Le prix de transport et les frais éventuels ne doivent pas être perçus lorsque la réexpédition de l'envoi est imputable à une faute du chemin de fer (p. ex. retard à la livraison).

3 Bagages avion

3.1 Dispositions générales

3.1.1 Définition

- 3.1.1.1 L'offre bagages avion «aéroport étranger-gare» est disponible à partir d'aéroports étrangers à destination de gares suisses via Zurich Aéroport.
- 3.1.1.2 L'offre bagages avion «gare-aéroport de Zurich» est disponible à partir de gares suisses à destination du guichet CFF de l'aéroport de Zurich. Le client doit venir récupérer ses bagages au guichet de la gare de Zurich Aéroport, puis procéder lui-même au check-in.
- 3.1.1.3 Par bagage avion, on entend tout objet à usage personnel. Le poids maximal autorisé par objet est de 23 kg.
- 3.1.1.4 L'envoi de bagages avion est possible uniquement avec un titre de transport valable pour l'entier du parcours ou avec un abonnement annuel valable (AG, demi-tarif, abonnement de parcours, abonnement communautaire, FVP, AG Night, abonnement modulable).
- 3.1.1.5 L'envoi de bagages avion est exclu lorsqu'il s'agit d'un envoi commercial ou d'un envoi privé sans lien avec un voyage (p. ex. l'envoi de biens vendus ou commandés, de biens commerciaux ou dans le cadre d'un déménagement).
- 3.1.1.6 Le nombre de bagages par personne n'est pas limité.
- 3.1.1.7 Les trottinettes et les trottinettes électriques sont considérées comme des bagages et peuvent être transportées en tant que tels uniquement pliées.

3.1.2 Objets admis au transport et obligation d'emballage

- 3.1.2.1 Les bagages avion à transporter doivent être munis du nom, du prénom, de l'adresse et du numéro de téléphone de leur détenteur et être emballés de manière adéquate. Des informations sur la protection des données figurent sur www.cff.ch/protectiondesdonnees.
- 3.1.2.2 Les objets à transporter doivent être emballés de manière adéquate par le client afin de ne mettre en danger ni des personnes, ni des objets, et de façon à être protégés contre la perte et l'endommagement. Pour cela, on utilisera tout particulièrement des sacs, des valises, des sacs de voyage, des boîtes en carton, des étuis ou des housses en plastique.
- 3.1.2.3 Les skis, les chaussures de ski et les snowboards, doivent être emballés dans des housses en plastique spéciales des transports publics*. Ils doivent être emballés avant d'être remis à l'entreprise de transport. Les housses de transport peuvent être obtenues préalablement à une gare proposant le transport de bagages ou directement lors de la remise à la gare. Lors du retrait au domicile, les housses en plastique sont fournies par le transporteur.

Les emballages privés tels que sacs à ski, TranZbags ou coffres à vélos pourvus de roues sont admis.

*Toutes les housses en plastique des transports publics sont de leur propriété et peuvent être rendues après utilisation à une gare ou à l'entreprise de transport lors d'une livraison à domicile.

3.1.2.4 Les objets suivants peuvent être transportés non emballés:

- les luges, les bobs
- les poussettes non chargées
- les trottinettes et trottinettes électriques

3.1.3 Objets non admis au transport

3.1.3.1 Les objets dont le transport est interdit en vertu des prescriptions légales ou tarifaires ou pour d'autres raisons d'ordre public, par exemple:

- les armes à feu chargées;
- les matières et objets toxiques, radioactifs, corrosifs ou très odorants;
- les matières et objets comburants, inflammables ou explosifs;
- les matières répugnantes ou susceptibles de produire une infection,
- les marchandises destinées au commerce de tous types,
- les objets exposés à un risque d'endommagement particulier tels que téléviseurs, ordinateurs, ordinateurs portables, meubles, caméras, appareils photo et téléphones portables, métaux nobles, bijoux, montres, pierres précieuses, l'argent liquide, les papiers-valeurs, chéquiers, pièces d'identité et documents similaires,
- les conteneurs de tous types, objets fragiles, œuvres d'art, antiquités et instruments de musique insuffisamment emballés,
- les denrées périssables et les plantes,
- les animaux vivants,
- les planches de surf et les équipements de planche à voile,
- tous les types de vélos et les handibikes

3.1.3.2 En cas de soupçon de transport d'objets exclus du transport, l'entreprise de chemin de fer ou le transporteur mandaté par celle-ci sont autorisés à contrôler le bagage avion.

3.1.3.3 Sont exclus du transport en sus pour les bagages avion aéroport étranger-gare:

- les bagages contenant des marchandises soumises à l'obligation de déclaration en douane ainsi que les boissons alcoolisées et le tabac,
- les stupéfiants et les armes à feu,
- les marchandises en franchise de douane (p. ex. une seule bouteille d'alcool).

3.1.4 Transport

3.1.4.1 Bagages avion gare-aéroport de Zurich, y c. Express

Sur les lignes des entreprises suisses de transport: les bagages avion de cette offre sont pris en charge par l'entreprise de transport ou le transporteur par les moyens de transport prévus à cette fin.

3.1.4.2 Bagages avion aéroport étranger-gare, y c. Express

Parcours aérien: les bagages sont transportés dans le même avion que le passager, conformément au contrat de transport conclu par celui-ci avec la compagnie aérienne. Sur les lignes des entreprises suisses de transport: les bagages avion de cette offre sont pris en charge par l'entreprise de transport ou le transporteur par les moyens de transport prévus à cette fin. Dès que les papiers d'enregistrement dûment complétés sont apposés sur les bagages, le voyageur charge l'agent au sol de l'aéroport de Zurich de les transmettre à l'entreprise de transport ou au transporteur pour qu'elle/il en assure le transport jusqu'à leur destination finale.

3.1.5 Calcul du prix

3.1.5.1 Les prix sont indiqués au chiffre 4.

3.1.5.2 Les prix comprennent la TVA au taux normal.

3.1.5.3 Le prix et les frais éventuels relatifs à des prestations spéciales doivent être payés au moment de la commande ou de la remise au transport.

3.1.6 Changements et annulations

3.1.6.1 Le remboursement a posteriori de bagages aéroport à l'étranger – gare n'est pas possible, le 100 % du prix est dû.

3.1.7 Responsabilité

3.1.7.1 En trafic direct ferroviaire/aérien, la responsabilité en cas de perte, de minoration, de dégât ou de retard est régie:

- par les dispositions de responsabilité du trafic aérien lorsque l'événement dommageable s'est produit sur le parcours aérien
- par la loi fédérale sur le transport de voyageurs (LTV) et l'ordonnance y relative lorsque le fait dommageable s'est produit sur des lignes des entreprises suisses de transport public. Les dispositions sont appliquées de la même manière lorsque le fait dommageable se produit pendant la prise en charge des bagages par le transporteur.

3.1.7.2 Les dispositions de la loi fédérale sur le transport de voyageurs (LTV) et de l'ordonnance en vigueur du Conseil fédéral sur le transport de voyageurs sont déterminantes lorsqu'il n'est pas possible de définir l'endroit où le fait dommageable s'est produit.

3.1.7.3 Le poids des bagages n'étant pas déterminé, les dispositions suivantes sont applicables pour la fixation de l'indemnité:

- En cas de livraison retardée, l'entreprise de transport indemnise les dommages prouvés (achats d'urgence, p. ex. articles de toilette, location de skis, etc., justifiables sur quittance) jusqu'à concurrence de 200 francs par bagage et par tranche de 24 heures de dépassement du délai de livraison, au plus 14 jours (responsabilité maximale 2000 francs, comme pour une perte totale). L'entreprise de transport n'est pas tenue de réexpédier son bagage au client à son domicile à l'étranger. Pour les clients domiciliés à l'étranger, une réexpédition est envisagée lorsque le bagage avion a été livré trop tard à l'aéroport et que les conditions d'importation du pays

concerné le permettent. Si ce n'est pas le cas, les mêmes responsabilités qu'en cas de perte s'appliquent.

- En cas de perte ou d'avarie, l'entreprise de transport répond en principe du dommage prouvé jusqu'à concurrence de 2000 francs par bagage.

3.1.7.4 En cas de force majeure, le chemin de fer est libéré de sa responsabilité. Est réputé cas de force majeure tout événement intervenu de façon imprévisible et non imputable au chemin de fer ou à ses auxiliaires (conditions météorologiques extrêmes, catastrophes naturelles, barrages de routes imprévisibles, catastrophes environnementales), que le chemin de fer, en dépit de la diligence requise, ne pouvait ni éviter ni prévenir.

3.1.7.5 Dans les limites prévues par la loi, toute responsabilité est par ailleurs exclue.

3.1.7.6 Les demandes relatives à des dommages, à des achats d'urgence ou à des locations en cas de retard de livraison doivent être soumises sur www.cff.ch/bagages-dommage dans les sept jours après obtention des objets. Passé ce délai, il y a extinction des droits.

Dans le cas d'une perte, un délai d'attente de 14 jours court à compter de la date à laquelle l'entreprise de transport a annoncé la perte. Si l'objet n'est pas retrouvé dans les 14 jours, l'entreprise émet une annonce de perte totale. La demande y relative, notamment par rapport aux achats d'urgence et de remplacement opérés, pouvant se monter jusqu'à 2000 francs, doit être déposée dans les sept jours suivants sur www.cff.ch/bagages-dommage.

3.2 Bagages avion gare-aéroport de Zurich et aéroport étranger-gare

3.2.1 Points de desserte

3.2.1.1 La liste des points de desserte des bagages avion gare-aéroport de Zurich peut être consultée sur le site Internet www.cff.ch/bagages-avion.

3.2.1.2 Les points de desserte des bagages avion aéroport étranger-gare sont des gares offrant les services de bagages. Ces gares figurent sur www.cff.ch sous Gares et services.

3.2.2 Délais de livraison

3.2.2.1 Bagages avion gare-aéroport de Zurich

Les heures de remise aux points de desserte dépendent des horaires d'ouverture des guichets. Le délai indicatif «Remise à la gare jusqu'à la fermeture du guichet pour un retrait le lendemain dès 6h30 au guichet CFF de l'aéroport de Zurich» est donc susceptible de varier. Les délais exacts peuvent être consultés sur www.cff.ch/bagages-avion. Sous réserve de modification des heures d'ouverture du guichet bagages des CFF à l'aéroport de Zurich.

3.2.2.2 Bagages avion aéroport étranger-gare

Pour le parcours en Suisse, le délai de livraison commence à courir à l'heure d'atterrissage à l'aéroport. Le délai indicatif est le suivant: «Atterrissage à l'aéroport de Zurich jusqu'à 23h30 pour un retrait le surlendemain dès 9h00, ou le lendemain pour une sélection de localités». Selon la situation et les distances, ce délai peut varier. Les horaires exacts de retrait et les délais de livraison peuvent être consultés sur www.cff.ch/bagages-avion.

3.3 Bagages avion gare-aéroport de Zurich Express et aéroport étranger-gare Express

3.3.1 Points de desserte

3.3.1.1 La liste des points de desserte des bagages avion gare-aéroport de Zurich Express et aéroport étranger-gare Express peut être consultée sur le site Internet www.cff.ch en sélectionnant le produit concerné.

3.3.2 Délais de livraison

3.3.2.1 Bagages avion gare-aéroport Express

Le délai indicatif est le suivant: «Dépôt entre 7 et 9 heures, retrait le même jour à partir de 15h15 au guichet CFF de l'aéroport de Zurich. Les horaires exacts de dépôt peuvent être consultés sur www.cff.ch/bagages-avion.

3.3.2.2 Aéroport étranger-gare Express

Pour le parcours en Suisse, le délai de livraison commence à courir à l'heure d'atterrissage à l'aéroport. Le délai indicatif est le suivant: «Atterrissage jusqu'à 11h45 pour un retrait dans une sélection de gares le jour même». Les gares et horaires exacts de retrait peuvent être consultés sur www.cff.ch/bagages-avion.

3.4 Dispositions particulières

3.4.1 Papiers d'enregistrement

3.4.1.1 Les mandats d'enregistrement sont établis par l'application web «Gepäckshop». Les stations reçoivent une adresse URL à cet effet.

3.4.1.2 Interlocuteur pour les questions générales ou relatives à la saisie des commandes:

- Contact Center CFF +41 (0)848 44 66 88 (0.08 CHF /min.)

3.4.1.3 Décompte: les N^{os} de produits NOVA suivants doivent être utilisés
N^o de produit NOVA «11901 bagages avion gare» pour les bagages avion gare – aéroport de Zurich et aéroport à l'étranger – gare, y c. Express

3.4.2 Droit du voyageur de disposer des bagages

3.4.2.1 Le titulaire d'un billet d'avion et d'un «Identification Tag» peut retirer les bagages déposés à la gare avant qu'ils n'aient quitté celle-ci et demander le remboursement du prix de transport.

3.4.2.2 Tant que les bagages avion domicile-aéroport sont encore en mains de l'entreprise de transport ou du transporteur, le titulaire du récépissé à la gare d'expédition ou de destination et le Contact Center CFF peuvent décider que les bagages soient réexpédiés à la gare d'expédition, à une autre gare de destination ou à une adresse située en Suisse et au Liechtenstein. Les réexpéditions sont traitées uniquement si l'envoi peut être décrit sans équivoque.

3.4.3 Envoi ultérieur de bagages avion arrivant avec du retard ou non pourvus de l'étiquette du Gepäckshop

3.4.3.1 Les bagages avion arrivant avec du retard sont pris en charge par les agents au sol comme produit «envoi ultérieur Airlines» dans l'outil en ligne IT-LG sous le tarif «envoi ultérieur Airlines» et pourvus d'une étiquette IT-LG.

3.4.3.2 Les bagages avion non pourvus de l'étiquette du Gepäckshop sont pris en charge par les agents au sol comme produit «envoi ultérieur Airlines» dans l'outil en ligne IT-LG sous le tarif «Fly Rail - tag perdu» et pourvus d'une étiquette IT-LG.

4 Prix

4.1 Bagages

4.1.1 Bagages gare-gare

Prix par voyage, facturation NOVA 11899

Valise, sac, luge, sac pour skis, snowboard ou chaussures de ski, poussette, siège enfant pour vélo, panier de vélo, trottinette, trottinette électrique	CHF 12.00 par bagage
Vélo	CHF 20.00 par bagage
Vélo électrique	CHF 30.00 par bagage
Vélo spécial (voir ch. <u>2.1.1.8</u>)	CHF 30.00 par bagage

4.1.2 Velafrica gare

Velafrica gare	gratuit
----------------	---------

4.1.3 Bagages domicile-gare, gare-domicile et porte à porte y c. Express

Prix par voyage, facturation N° de produit NOVA 11900

Valise, sac, luge, sac pour skis, snowboard ou chaussures de ski, poussette, siège enfant pour vélo, panier de vélo, trottinette, trottinette électrique	CHF 12.00 par bagage
Vélo	CHF 20.00 par objet
Vélo électrique	CHF 30.00 par objet
Vélo spécial (voir ch. <u>2.1.1.8</u>)	CHF 30.00 par objet
Forfait domicile-gare / gare-domicile	CHF 30.00
Forfait porte à porte	CHF 43.00
Forfait localité sans voiture	CHF 30.00*
Forfait fenêtre supplémentaire	CHF 15.00
Forfait Express	CHF 30.00

*La liste complète des localités sans voiture peut être consultée sur www.cff.ch/bagages.

4.1.4 Spécial bagages

Prix par voyage, uniquement disponible en ligne

Forfait pour 1 à 4 bagages (valises, sacs, luges, sacs de ski, de snowboard ou de chaussures de ski, poussettes, trottinettes, trottinettes électriques)	CHF 44.00
Forfait pour 5 à 8 bagages (valises, sacs, luges, sacs de ski, de snowboard ou de chaussures de ski, poussettes, trottinettes, trottinettes électriques)	CHF 66.00
Forfait pour 9 à 16 bagages (valises, sacs, luges, sacs de ski, de snowboard ou de chaussures de ski, poussettes, trottinettes, trottinettes électriques)	CHF 99.00

4.1.5 Bagages de groupes porte à porte

Prix par voyage

La facturation des bagages de groupes porte à porte a lieu dans les trois semaines après le transport au moyen d'une facture envoyée au client. À titre exceptionnel, un encaissement peut être exigé par les CFF à la station bagages avec le N° de produit NOVA 14410.

Forfait à partir de 10 personnes et jusqu'à 50 objets Valises, sacs, luges, sacs de ski, de snowboard ou de chaussures de ski, poussettes, sièges enfant pour vélo, paniers de vélo, trottinettes et trottinettes électriques Vélos, vélos électriques et vélos spéciaux	CHF 300.00
--	------------

4.1.6 Bagages de groupes porte à porte enfants et jeunes jusqu'à 25 ans

Prix par voyage

La facturation des bagages de groupes porte à porte enfants et jeunes jusqu'à 25 ans a lieu dans les trois semaines après le transport au moyen d'une facture envoyée au client. À titre exceptionnel, un encaissement peut être exigé par les CFF à la station bagages avec le N° de produit NOVA 14410.

Forfait à partir de 10 personnes, jusqu'à 30 objets: Valises, sacs, luges, sacs de ski, de snowboard ou de chaussures de ski, poussettes, sièges enfant pour vélo, paniers de vélo, trottinettes et trottinettes électriques Vélos, vélos électriques et vélos spéciaux	CHF 100.00
---	------------

4.1.7 Frais supplémentaires

Frais d'entreposage Le jour d'arrivée et les quatre jours suivants n'occasionnent pas de frais. Des frais de CHF 5.- par bagage sont prélevés pour chaque jour supplémentaire. Produit dans CASA: produit tiers 44: taxes avec TVA	CHF 5.00
Récépissé et déclaration de garantie pour bagages	Sans frais

4.2 Bagages avion

4.2.1 Bagages avion gare-aéroport de Zurich / aéroport étranger-gare y c. Express

Prix par voyage, décompte N° de produit NOVA 11901

Valises, sacs, sacs à dos, sacs de golf, skis, snowboards	CHF 24.00 par bagage
Forfait Express	CHF 30.00

5 Annexes

5.1 Modèles/ numéros d'articles

5.1.1 Gepäckshop: Papiers d'enregistrement

<u>Absender / expéditeur / mittente</u> Baden Bahnhofstrasse 5402 Baden	 GS1675 9631 
	<u>Empfänger / Destinataire / Destinario</u> St. Moritz CH 700
	<u>Zustellzeit / Heure de livraison / Ora di consegna</u> 05.10.2021 09:00 1 / 1
Reisegepäck	


5.1.2 Fourre plastique pour l'enregistrement Bagages / Bagages avion (transparente), art. N° 952-77-017



5.1.3 Fourre plastique pour l'enregistrement Bagages avion étranger–Suisse et Bagages avion aéroport étranger - domicile (vert), art. N° 952-77-010



5.1.4 Fiche d'adresse pour fourre en plastique, art. N° 952-77-0091



Name
Nom
Nome

Ständige Wohnadresse/Adresse permanente/Indirizzo permanente

Telefon
Téléphone
Telefono

Vorübergehende Adresse/Adresse provisoire/Indirizzo provvisorio

Telefon
Téléphone
Telefono

Lagergebühr: siehe Rückseite
Frais de magasinage: voir au verso
Tassa di deposito: vedi retro
SBB 952-77-0091 III 2010 200000

5.1.5 Housse de protection pour vélo, art. N° 917-36-176

5.1.6 Housse pour skis, art. N° 917-36-1810

5.1.7 Sac pour snowboard, art. N° 917-36-1830

5.1.8 Étiquette heavy, bagages de plus de 25 kg, art N° 952-77-01



5.1.9 Récépissé et déclaration de garantie pour bagages à main et bagages accompagnés, art. N° 8473

Erfangbeschreibung und Schadenklärung	Réception et déclaration de garantie	Ricevuta e dichiarazione d'obbligo
<input type="checkbox"/> Handgepäck (Tasche, Koffer, Handkoffer, etc.) Hand baggage (bag, suitcase, briefcase, etc.)	Handgepäckes für Ausreise (Tasche, Koffer, Handkoffer, etc.) Hand baggage for departure (bag, suitcase, briefcase, etc.)	Handgepäckes für Ausreise (Tasche, Koffer, Handkoffer, etc.) Hand baggage for departure (bag, suitcase, briefcase, etc.)
<input type="checkbox"/> Handgepäck (Tasche, Koffer, Handkoffer, etc.) Hand baggage (bag, suitcase, briefcase, etc.)	Handgepäck für Ausreise (Tasche, Koffer, Handkoffer, etc.) Hand baggage for departure (bag, suitcase, briefcase, etc.)	Handgepäck für Ausreise (Tasche, Koffer, Handkoffer, etc.) Hand baggage for departure (bag, suitcase, briefcase, etc.)
<input type="checkbox"/> Handgepäck (Tasche, Koffer, Handkoffer, etc.) Hand baggage (bag, suitcase, briefcase, etc.)	Handgepäck für Ausreise (Tasche, Koffer, Handkoffer, etc.) Hand baggage for departure (bag, suitcase, briefcase, etc.)	Handgepäck für Ausreise (Tasche, Koffer, Handkoffer, etc.) Hand baggage for departure (bag, suitcase, briefcase, etc.)
<input type="checkbox"/> Handgepäck (Tasche, Koffer, Handkoffer, etc.) Hand baggage (bag, suitcase, briefcase, etc.)	Handgepäck für Ausreise (Tasche, Koffer, Handkoffer, etc.) Hand baggage for departure (bag, suitcase, briefcase, etc.)	Handgepäck für Ausreise (Tasche, Koffer, Handkoffer, etc.) Hand baggage for departure (bag, suitcase, briefcase, etc.)

5.1.10 Bagages endommagés / Pièces endommagées, art. N° 952-64-55



5.1.11 Exemple de vélo cargo



5.1.12 Exemple de handbike et de handbike électrique

