**Dies ist das originale Informationsschreiben, welches an alle GA-Inhaberinnen und -Inhaber verschickt wurde. Es kann bei der Formulierung regionaler Infoschreiben zu Verbundsabonnementen helfen.**

# ****GA-Gutschrift aufgrund der Corona-Pandemie****

Guten Tag [Anrede]

Als GA-Besitzerin gehören Sie zu unseren treusten Kunden. Dafür bedanken wir uns herzlich bei Ihnen. Aufgrund der Corona-Pandemie empfiehlt das Bundesamt für Gesundheit seit dem 17. März 2020, nur noch unterwegs zu sein, wenn es dringend notwendig ist. Deshalb ist die Nachfrage im öffentlichen Verkehr um rund 80 Prozent eingebrochen. Dadurch entgehen dem öV Schweiz pro Monat rund 500 Millionen Franken an Erträgen. Trotzdem hat sich die öV-Branche dafür entschieden, ihre Kundinnen und Kunden im Rahmen der derzeitigen finanziellen Möglichkeiten mit über 100 Millionen Franken zu entschädigen.

Sobald diese ausserordentliche Lage offiziell beendet ist, erhalten Sie eine einmalige Gutschrift im Wert von 15 Tagen. Voraussetzung dafür ist, dass Ihr Abo während der gesamten Dauer der ausserordentlichen Lage ununterbrochen gültig war. Dazu sind Sie auch berechtigt, wenn Sie Ihr GA während dieser Zeit hinterlegt hatten.

## Automatische Kontogutschrift.

Der Betrag wird Ihrem SwissPass-Konto automatisch gutgeschrieben und von der Folgerechnung nach dem Ende der ausserordentlichen Lage abgezogen. Sie müssen also nichts unternehmen. Eine Barauszahlung ist hingegen nicht möglich. Die Gutschrift sehen Sie ein paar Tage nach dem offiziellen Ende der ausserordentlichen Lage jederzeit in Ihrem persönlichen Konto auf swisspass.ch unter «Rechnungen».

## GA-Hinterlegung.

Sie können Ihr GA bis zu 30 Tage pro Abojahr mit diesem Formular kostenlos hinterlegen. Auf swisspass.ch sehen Sie im Bereich «Abos», für wie viele Tage Sie Ihr GA bereits hinterlegt haben und wie viele Tage Ihnen noch zur Verfügung stehen. Eine Hinterlegung muss mindestens 5 Tage dauern.

## GA gekündigt?

Falls Ihr GA nicht während der gesamten Zeit der ausserordentlichen Lage gültig war, erhalten Sie keine Gutschrift. Möchten Sie die Gutschrift dennoch erhalten, können Sie Ihre Kündigung auf swisspass.ch im Bereich «Abos» zurückziehen, sofern Ihr Abo noch gültig ist. Dafür müssen Sie sich einloggen. Ist Ihr GA nicht mehr gültig, können Sie die Kündigung nicht zurückziehen.

Wir wünschen Ihnen, dass Sie in dieser Ausnahmesituation gesund bleiben und freuen uns, Sie wieder unterwegs willkommen zu heissen.

Freundliche Grüsse

# Avoir pour les détenteurs d’un AG en raison de la pandémie de coronavirus

Monsieur,

En tant que titulaire d’un abonnement général, vous faites partie de nos plus fidèles clients – et nous vous remercions. En raison de la pandémie de coronavirus, l’Office fédéral de la santé publique recommande depuis le 17 mars 2020 de ne se déplacer qu’en cas d’absolue nécessité. Suite à cela, la demande en transports publics a enregistré un recul de 80%, entraînant une perte mensuelle de l’ordre de 500 millions de francs pour les entreprises de transport suisses. La branche des transports publics a néanmoins décidé de dédommager ses clientes et clients dans le cadre des possibilités financières actuelles, pour un montant total de plus de 100 millions de francs.

Pour cela, dès que la situation sera officiellement revenue à la normale, vous recevrez un avoir correspondant à 15 jours d’abonnement. Condition préalable: que votre abonnement soit resté valable sans interruption pendant toute la période qualifiée de situation extraordinaire. Vous pouvez également prétendre à cet avoir si vous avez effectué un dépôt de votre abonnement général pendant cette période.

## Octroi automatique d’un avoir sur votre compte.

L’avoir sera automatiquement crédité sur votre compte SwissPass au terme de la situation extraordinaire, puis déduit de la facture suivante. Vous n’avez donc aucune démarche à entreprendre. Un remboursement en espèces n’est pas possible. Quelques jours après la fin officielle de la situation extraordinaire, vous pourrez consulter votre avoir dans votre compte personnel sur swisspass.ch, sous l’onglet «Factures».

## Dépôt de l’abonnement général.

Vous pouvez déposer gratuitement votre abonnement général jusqu’à 30 jours par an à l’aide de notre formulaire. Sous l’onglet «Abonnements» de votre compte accessible depuis swisspass.ch, vous pouvez prendre connaissance du nombre de jours durant lesquels vous avez déposé votre abonnement général ainsi que du nombre de jours restants. La durée minimum du dépôt est de 5 jours.

## Vous avez résilié votre abonnement général?

Si votre abonnement général n’était pas en cours de validité pendant toute la durée de la situation extraordinaire, vous ne recevez pas d’avoir. Si vous souhaitez en bénéficier, vous pouvez toutefois annuler votre résiliation en vous connectant à votre compte sur swisspass.ch, sous l’onglet «Abonnements», à condition que votre abonnement soit encore en vigueur. Si votre abonnement général n’est plus en cours de validité, il n’est malheureusement pas possible d’annuler la résiliation.

Nous vous adressons tous nos vœux de bonne santé en cette période difficile et nous réjouissons de vous accueillir prochainement de nouveau dans les transports publics.

Meilleures salutations,

# Accredito AG a causa della pandemia di coronavirus

Gentile [Anrede],

siamo lieti di annoverarla tra i nostri clienti più fedeli in quanto titolare di un AG. Cogliamo quindi l’occasione per ringraziarla della fiducia accordataci. Vista la pandemia di coronavirus in corso, il 17 marzo 2020 l’Ufficio federale della sanità pubblica ha consigliato di spostarsi solo in casi di assoluta necessità. Di conseguenza la domanda nei trasporti pubblici è crollata di circa l’80 percento, per cui i trasporti pubblici in Svizzera perdono al mese circa 500 milioni di franchi di entrate. Nonostante ciò il settore TP ha deciso di indennizzare i propri clienti con oltre 100 milioni di franchi nell’ambito delle attuali possibilità finanziarie.

Pertanto, non appena la situazione straordinaria in cui ci troviamo sarà ufficialmente conclusa, le accrediteremo un indennizzo una tantum pari al valore di 15 giorni di abbonamento. L’unico requisito è che il suo abbonamento sia stato valido senza interruzioni per l’intera durata dell’emergenza. Avrà diritto all’indennizzo anche se in questo lasso di tempo l’AG sarà stato depositato.

## Accredito automatico sul conto.

Non appena la situazione straordinaria sarà rientrata, l’importo previsto verrà accreditato automaticamente sul suo conto SwissPass e detratto dalla fattura successiva. Non deve quindi occuparsi di nulla. Non è possibile richiedere il versamento dell’importo in contanti. L’accredito sarà visibile qualche giorno dopo la fine ufficiale della situazione straordinaria nella sezione «Fatture» del suo account personale swisspass.ch.

## Deposito dell’AG.

Per ogni anno di abbonamento, con questo modulo ha la possibilità di sospendere gratuitamente la validità dell’AG per un massimo di 30 giorni. Su swisspass.ch, nella sezione «Abbonamenti», può vedere per quanti giorni è già stato depositato l’AG e quanti sono ancora disponibili. Il deposito minimo è di 5 giorni alla volta.

## Ha disdetto l’AG?

Se il suo AG non sarà stato valido dall’inizio alla fine della situazione straordinaria, non avrà diritto all’accredito. Se desidera quindi ricevere l’accredito e il suo abbonamento è ancora valido, può ritirare la disdetta su swisspass.ch nella sezione «Abbonamenti». Per farlo, deve effettuare l’accesso. Se invece il suo AG non è più valido, la disdetta non può essere ritirata.

Vista la situazione attuale, le auguriamo di rimanere in buona salute e speriamo di poterle dare al più presto di nuovo il benvenuto a bordo.