



T600.9

Remboursements

Édition ~~01.06.2022~~11.12.2022

Modifications valables à partir du ~~1er juin 2022~~ 11 décembre 2022

Chiffre	Modifications
<u>Tarif entier</u>	<u>Adaptations rédactionnelles</u>
<u>1.3</u>	<u>Complément de la vue d'ensemble des possibilités de remboursement</u>
<u>5.1</u>	<u>Modification du nom du 2nd Level Support TP</u>
<u>5.3.2/5.3.3</u>	<u>Chapitres supprimés</u>
<u>6.9</u>	<u>Passeport chien mensuel</u>
<u>8.2/8.3/8.4</u>	<u>Adaptations du remboursement d'offres dégriffées</u>

Table des matières

0	Observations préliminaires	5
1	Règles de base pour tous les remboursements	6
1.1	Généralités	6
1.2	Ne sont pas remboursés	7
1.3	Vue d'ensemble des possibilités de remboursement	9
1.4	Franchise et possibilité de remboursement	13
1.5	Abonnements nominatifs / SwissPass oubliés, perdus ou bloqués	1443
1.6	E-Tickets ou SwissPass incontrôlables	1645
1.7	Abonnements annuels et mensuels achetés a posteriori / antedatage d'abonnements nominatifs du SDN et des communautés	1645
1.8	Manque de place en première classe	1746
1.9	E-Tickets du portail des entreprises (B2B)	1746
1.10	Incapacité de voyager	1847
1.11	Remboursement pour cause de retard	2048
2	Non-utilisation	2322
2.2	Attestation de la non-utilisation totale ou partielle	2322
2.3	Attestation en cas d'abonnements personnels, de cartes de réduction, de SwissPass ou d'ordres de marche oubliés	2423
2.4	Billets combinés	2524
2.5	Cartes pour 2 courses	2524
3	Cartes multicourses (CMC)	2625
4	Abonnements de parcours, modulables et communautaires sur le SwissPass	2726
4.1	Généralités	2726
4.2	Calcul du remboursement en cas de restitution	2726
4.3	Calcul du remboursement au prorata	2928
5	Abonnements / titres de transport selon Tarif 654 (sans SwissPass)	3029
5.1	Généralités	3029
5.2	Cartes journalières	3029
5.3	Surclassement	3130
6	Abonnements / titres de transport selon Tarif 654 sur le SwissPass	3234
6.1	Généralités	3234
6.2	Abonnements généraux (AG)	3234
6.2.1	Conditions générales de remboursement	3234
6.2.2	Calcul du remboursement en cas de résiliation	3332
6.2.3	Abonnement général pour personnes en formation (AG pour apprenti(e)s)	3433
6.2.4	Abonnement général Duo et Familia	3534
6.3	Abonnement demi-tarif (ADT)	3635
6.4	Abonnement seven25	3635
6.5	Carte mensuelle AG	3736

6.6	Abonnement Évasion	3736
6.7	Surclassement mensuel de parcours	3837
6.8	Surclassement mensuel pour l'AG	3937
6.9	Passport chien mensuel et annuel	3938
7	Billets de groupes	4039
7.1	Généralités	4039
7.2	Détermination du montant à rembourser	4039
7.3	Exemples (prix fictifs)	4039
8	Titres de transport dégriffés	4342
8.1	Généralités	4342
8.2	Billets dégriffés.....	4342
8.3	Surclassements dégriffés.....	4443
8.4	Cartes journalières dégriffées	4544
9	Bicyclettes et véhicules analogues	4745
0	Observations préliminaires	4
1	Règles de base pour tous les remboursements	5
2	Non-utilisation	21
3	Cartes multicourses (CMC)	24
4	Abonnements de parcours, modulables et communautaires sur le SwissPass	25
5	Abonnements / titres de transport selon Tarif 654 (sans SwissPass).....	28
6	Abonnements / titres de transport selon Tarif 654 sur le SwissPass.....	30
7	Billets de groupes	38
8	Titres de transport dégriffés	41
9	Bicyclettes et véhicules analogues	44

0 Observations préliminaires

- 0.1 Les présentes dispositions sont valables pour tous les titres de transport, à l'exclusion des titres de réservation, pour lesquels les dispositions 710.1 sont applicables.
- 0.2 Les Prescriptions 545 sont applicables pour les remboursements de titres de transport portant une abréviation de carte de crédit (p. ex. MC ou VIS).
- 0.3 Les prix mentionnés dans les exemples ne sont pas adaptés lors de modifications tarifaires.
- 0.4 Abréviations et explications

AG	Abonnement général
ADT	Abonnement demi-tarif
Base de données clients	Gestion des partenaires commerciaux NOVA
CMC	Carte multicourses
ET	Entreprise de transport
CASA	Système de vente
E-Tickets	Billets électroniques

1 Règles de base pour tous les remboursements

1.1 Généralités

- 1.1.1 Les voyageurs peuvent prétendre à un remboursement du prix de transport en présentant leur titre de transport en trafic suisse dans le délai d'une année après l'échéance de la durée de validité. Restent réservés les autres délais valables à l'égard de la non-utilisation par suite d'incapacité de voyager (chiffre 1.10) et du remboursement pour cause de retard.
- 1.1.2 Tous les points de vente des entreprises de transport participant au Service direct national (SDN) et équipées d'un appareil de vente électronique peuvent procéder à des remboursements.
- 1.1.3 Le voyageur qui demande le remboursement d'un titre de transport non utilisé ou utilisé partiellement doit apporter la preuve de la non-utilisation ou de la non-utilisation partielle. L'absence de poinçonnement du titre de transport ou de contrôle électronique (scan) d'un titre de transport électronique et d'enregistrement dans le dossier électronique n'est pas une preuve de non-utilisation (chiffre 1.3).
- 1.1.4 Sur l'appareil de vente électronique, le remboursement de titres de transport non utilisés ou utilisés partiellement s'effectue exclusivement via le menu «Remboursement».
- 1.1.5 Une demande de remboursement peut concerner plusieurs titres de transport. La franchise est prélevée une fois par demande.
- 1.1.6 Le montant à rembourser est arrondi au franc inférieur.
- 1.1.7 Le montant à rembourser peut être payé au comptant. Toutefois, s'il s'agit d'un remboursement à bien plaie dans l'intérêt du service à la clientèle, le montant sera payé sous la forme de bons.
- 1.1.8 Pour tous les remboursements, la quittance doit être complétée avec le nom et le l'adresse du client.
- 1.1.9 Lorsque, pour un titre de transport au porteur, le montant à rembourser dépasse CHF 50.- et que le demandeur n'est pas ou pas bien connu du personnel de guichet, il y a lieu de contrôler son identité au moyen d'une pièce officielle valable (p. ex. passeport, carte d'identité, permis de conduire) ou de l'abonnement général ou demi-tarif ou du SwissPass établi à son nom.
- 1.1.10 Si cette condition ne peut être remplie, le remboursement est refusé.
- 1.1.11 Le voyageur n'a pas besoin de se légitimer lorsqu'il s'agit du remboursement de billets achetés en lieu et place d'un abonnement oublié, perdu ou non renouvelé à temps.
- 1.1.12 Le remboursement d'un abonnement avant le premier jour de sa validité est possible uniquement si cet abonnement n'est pas le résultat d'un remboursement ou d'un échange d'un autre abonnement.
- 1.1.13 En cas de décès, le droit au remboursement du client défunt revient à ses héritiers légaux. Si plusieurs personnes sont nommées sur le certificat d'héritier, la signature de

chacune d'elles est nécessaire si personne n'est désigné représentant de la communauté d'héritiers. Le remboursement sera versé à une autre personne uniquement si elle présente une procuration ou une attestation de cession des droits.

1.1.14 Les frais/dispositions s'appliquent jusqu'au moment du remboursement, indépendamment de la date d'achat.

1.2 Ne sont pas remboursés

1.2.1 Pas de remboursement pour

- les billets à compter de la date de validité, lorsque la preuve de leur non-utilisation ou de leur utilisation partielle ne peut être apportée;
- les billets achetés en lieu et place d'une carte multicourses, d'une carte journalière commune ou d'un abonnement **au porteur** oubliés;
- l'abonnement demi-tarif;
- les cartes Junior et Enfant accompagné facilités de voyage pour les enfants selon T600.3;
- les billets achetés lorsque la carte de légitimation pour voyageurs souffrant d'un handicap a été oubliée;
- les cartes journalières Commune, les cartes journalières sans mention de prix, les cartes journalières promotionnelles portant la mention «non remboursable» et les cartes journalières d'accompagnant;
- les suppléments payés dans le train, à l'exception de ceux payés par suite d'un abonnement oublié;
- les abonnements bloqués;
- les billets perdus, volés, jetés ou endommagés.

Les titres de transport émis par des agences de voyages doivent toujours être échangés ou remboursés par le bureau d'émission.

Les offres dégriffées sont soumises à des conditions de remboursement limitées, voir chapitre 8.

1.2.2 Les titres de transport portant l'une des mentions suivantes:

Remplacement	Les abonnements portant la mention «remplacement» ont été émis en lieu et place d'abonnements perdus ou volés.
Duplicata	Les abonnements portant la mention «duplicata» ont été émis en lieu et place d'abonnements détériorés.

Bon	<p>Pour les titres de transport portant la mention «bon», il faut examiner quel pourcentage du titre de transport a été payé avec le bon. Un éventuel montant restant ou à rembourser en faveur du bénéficiaire de la prestation/du voyageur ne peut en principe pas être versé. Les exceptions figurent ci-dessous:</p> <p>Montant du bon situé entre 50 et 100 % de la valeur de la prestation TP: Un remboursement ou un échange/upsell n'est possible que sur présentation d'une procuration de l'émetteur du bon (le cas échéant, renvoyer le client au point d'émission du bon). La procuration n'a pas à être conservée.</p> <p>Rail Check: Le client doit être renvoyé au point d'émission de la prestation TP achetée. Un éventuel montant restant à rembourser doit être bonifié au bailleur de fonds via le Rail Check original.</p> <p>Bons d'assurance invalidité, police et autres (compte 8500): Pour le remboursement d'un éventuel montant restant, il est nécessaire de comptabiliser un nouveau bon.</p> <p>Les prescriptions des autres moyens de paiement s'appliquent.</p> <p>Montant du bon situé entre 1 et 49 % de la valeur de la prestation TP: Si moins de la moitié de la prestation a été payée avec le bon, un remboursement ou un échange/upsell est possible pour le voyageur/bénéficiaire du bon sans procuration. Un éventuel montant restant est versé au voyageur/bénéficiaire du bon.</p> <p>Les prescriptions des autres moyens de paiement s'appliquent.</p>
Bagages	Pas de remboursement pour les parcours sur lesquels des bagages ont été enregistrés
Forfait	Titres de transport spéciaux

- 1.2.3 Si une demande de remboursement ne peut être acceptée, le titre de transport sera pourvu de la mention «Remboursement refusé», sans préjudice à une éventuelle validité restante.

1.3 Vue d'ensemble des possibilités de remboursement

Titres de transport et moment du remboursement	En libre-service et automatiquement (webshop et application mobile)	Guichet desservi et manuellement
Titres de transport unitaires sur papier-valeur		
Avant le début de la validité	-	Franchise 10.-
Après le début de la validité	-	<p>Franchise 10.- dans les cas suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Décès • Incapacité de voyager attestée • Utilisation partielle (uniquement pour les titres de transport liés à un parcours) • Non-utilisation (preuve requise ou article non daté non oblitéré); vaut aussi pour l'échange <p>Franchise de 0.- dans les cas suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> • upsell de la 2^e à la 1^{re} classe • Achat d'un abonnement (sauf demi-tarif) • Déangement opérationnel (uniquement titres de transport liés à un parcours) • Manque en place en 1^{re} classe
Titres de transport unitaires sous forme d'E-Tickets (sauf offres dégriffées <u>et billetterie automatique, voir chap. 8</u>)		

Titres de transport et moment du remboursement	En libre-service et automatiquement (webshop et application mobile)	Guichet desservi et manuellement
Erreur de manipulation lors de la distribution en libre-service (p. ex. mauvais nom)	Franchise 0.-	Franchise 0.- uniquement sur présentation d'un nouveau billet Franchise 10.- pas d'achat de nouveau billet
Avant le début de la validité	Franchise 0.-	Franchise 10.-
Après le début de la validité	-	Franchise 10.- contre preuve de la non-utilisation
<u>Billetterie automatique</u>		
<u>Après le début de la validité</u>	<u>Uniquement possible via l'application du prestataire et selon ses conditions générales</u>	
Offres dégriffées	-	
Dans les 30 minutes après l'achat et uniquement avant le début de la validité	Franchise 0.-	Selon exceptions du chapitre 8
Après les 30 minutes après l'achat et après le début de la validité	-	Selon exceptions du chapitre 8
Abonnements	Pas de remboursement pour les abonnements avec renouvellement automatique (p. ex. AG et ADT)	
Avant le début de la validité Restitution pour non-utilisation	Franchise 0.- (sauf abonnement Évasion) Vaut aussi pour l'échange et l'upsell	Franchise 10.-
Après le début de la validité	Franchise 0.-	Franchise 10.-

Titres de transport et moment du remboursement	En libre-service et automatiquement (webshop et application mobile)	Guichet desservi et manuellement
	(sauf abonnement Évasion) Vaut aussi pour l'échange et l'upsell Les remboursements soumis à une preuve (décès, incapacité de voyager attestée) ne sont possibles qu'au guichet desservi.	Remboursement au prorata dans les cas suivants: <ul style="list-style-type: none"> • Décès (et décès du partenaire contractuel de l'AG) • Incapacité de voyager attestée (sauf abonnement Évasion) Franchise 0.- en cas d'upsell ou d'échange sans interruption
Billets de groupe		
Avant le début de la validité	Franchise 0.-	Franchise 10.- Modifier le nombre de voyageurs avant le départ est gratuit.
Après le début de la validité	-	Franchise CHF 10.- dans les cas suivants: <ul style="list-style-type: none"> • Décès • Incapacité de voyager attestée • Non-utilisation (preuve requises) • Utilisation partielle (uniquement titres de transport liés à un parcours) • Utilisation seule de l'aller (uniquement titres de transport liés à un parcours) • Modification du nombre de voyageurs Franchise de CHF 0.- dans les cas suivants: <ul style="list-style-type: none"> • Upsell/échange sans interruption • Dé rangement opérationnel (uniquement

Titres de transport et moment du remboursement	En libre-service et automatiquement (webshop et application mobile)	Guichet desservi et manuellement
		titres de transport liés à un parcours) <ul style="list-style-type: none"> • Manque en place en 1^{re} classe

1.3.1 En cas de changement ou de saisie erronée d'un E-Ticket, il y a lieu de procéder avant le début du voyage à un remboursement intégral, puis à un nouvel achat (pas de remboursement partiel).

1.3.2 Dans le cas des abonnements, il y a upsell/échange:

- en cas d'achat d'un abonnement d'une durée de validité identique ou supérieure (abonnement annuel --> abonnement annuel, abonnement mensuel --> abonnement mensuel/annuel). Exception: échange d'un abonnement Évasion contre un nouvel abonnement Évasion (voir 6.6.3);
- en cas d'achat d'un AG;
- en cas d'achat d'un abonnement de parcours ou modulable annuel (également pour les titulaires d'AG);
- en cas d'achat d'autres parcours ou zones (parcours plus courts ou plus longs, moins ou plus de zones);
- ~~en cas de changement du besoin de voyager;~~
- ~~(si les points précédents sont remplis, l'achat d'un abonnement de 2^e classe par le titulaire d'un abonnement de 1^{re} classe constitue désormais aussi un échange);~~
- en cas de changement de partenaire contractuel de l'AG;
- si l'un des points précédents est rempli, l'achat d'un abonnement de 2^e classe par le titulaire d'un abonnement de 1^{re} classe est également considéré comme un échange.

1.3.3 Il y a *downsell*:

- en cas d'achat d'un abonnement d'une durée de validité inférieure;
- en cas d'échange d'un autre abonnement contre un abonnement demi-tarif.

1.3.4 Aucun échange n'est possible si l'abonnement est prolongé de manière anticipée pour éviter des mesures tarifaires ou contourner une limite d'âge (avec une durée de validité, des zones/parcours et une classe inchangés).

1.4 Franchise et possibilité de remboursement

1.4.1 Vue d'ensemble

Cas	Franchise	Type de remboursement
Annulation jusqu'à 1 jour après la date d'achat en cas d'erreur d'un collaborateur	Pas de franchise	Annulation
Décès	Franchise 10.-	avant le premier jour de validité: remboursement entier après le premier jour de validité: remboursement au prorata
Incapacité de voyager attestée	Franchise 10.-	avant le premier jour de validité: remboursement entier après le premier jour de validité: remboursement au prorata
Restitution avant le premier jour de validité	Franchise 10.-	Restitution
Restitution après le premier jour de validité, selon le tableau des remboursements	Franchise 10.-	Restitution
Erreur de manipulation dans la distribution en libre-service (p. ex. mauvais nom)	Pas de franchise	Annulation
Retard (droits des passagers)	Pas de franchise	Selon chiffre 1.11
Upsell/échange d'un abonnement (sans interruption), sauf à l'achat d'un abonnement d'une durée de validité inférieure ou d'un abonnement demi-tarif	Pas de franchise	Remboursement au prorata
Downsell Achat d'un abonnement d'une durée de validité inférieure	Franchise 10.-	Restitution

1.5 Abonnements nominatifs / SwissPass oubliés, perdus ou bloqués

1.5.1 Les billets achetés en lieu et place d'un abonnement nominatif oublié ou perdu doivent être attestés comme décrit au chiffre 2.3 du présent tarif. Les dispositions du T600,

chiffre 12.5 Abonnement personnel oublié (SwissPass oublié) s'appliquent aux remboursements.

1.5.2 Achat de billets pendant le blocage des prestations de l'AG et de l'ADT:

Client AG	Si un client achète des billets et paie encore la facture de son AG alors que ses prestations sont bloquées, les billets doivent être remboursés comme en cas d'AG oublié. Après le début du processus de recouvrement, l'AG est résilié rétroactivement à la date du blocage; comme il n'y a plus de contrat, plus aucun billet n'est remboursé.
Client ADT	Si un client achète des billets et paie la facture de son abonnement demi-tarif alors que ses prestations sont bloquées, les billets doivent être remboursés comme en cas d'ADT oublié. Si le client achète encore des billets et paie son ADT après le début du processus de recouvrement, les billets doivent toujours être remboursés comme en cas d'ADT oublié. Trois billets peuvent être remboursés par oubli contre une franchise de 5 francs.

1.5.3 Ces billets (maximum 3 billets par oubli) sont remboursés comme suit:

Type d'abonnement	Nombre total maximum d'oublis	Mention par oubli	Franchise par demande de remboursement
Abonnements référencés sur le SwissPass	illimité	-	CHF 5.-
Abonnement demi-tarif découverte	illimité	dans la base de données clients	CHF 5.--
AG découverte	illimité	dans la base de données clients	CHF 5.--
Surclassement mensuel de parcours	illimité	dans la base de données clients	CHF 5.--
Facilités pour enfants	illimité	dans la base de données clients	CHF 5.--
Autres abonnements pour 12 mois	illimité	aucune	CHF 5.--
Autres abonnements pour 1 mois	1	timbre au verso de l'abonnement	CHF 5.--
Autres abonnements pour 7 jours	1	timbre au verso de l'abonnement	CHF 5.--

Type d'abonnement	Nombre total maximum d'oublis	Mention par oubli	Franchise par demande de remboursement
Swiss Travel Pass	1	timbre au verso de l'abonnement	CHF 5.--
Swiss Half Fare Card	1	timbre au verso de l'abonnement	CHF 5.--
Trafic militaire			
Ordre de marche (pendant la durée de validité indiquée)	1	timbre au verso de l'abonnement	CHF 5.--

Ces dispositions sont applicables par analogie lors de la régularisation au moyen du formulaire 7000.

1.6 E-Tickets ou SwissPass incontrôlables

- 1.6.1 Les billets attestés par le personnel de contrôle ou de vente achetés au lieu d'E-Tickets ne pouvant pas être contrôlés (batterie vide, téléphone portable oublié, impression de l'E-Ticket oubliée, E-Ticket illisible/incontrôlable, etc.) sont remboursés après déduction d'une franchise de CHF 5.- par demande.
- 1.6.2 Les billets attestés par le personnel de contrôle ou de vente achetés au lieu d'abonnements personnels / SwissPass ne pouvant pas être contrôlés (par ex. prestation suspendue en raison d'un retard de paiement de facture) sont remboursés après déduction de la franchise.

1.7 Abonnements annuels et mensuels achetés a posteriori / antidatage d'abonnements nominatifs du SDN et des communautés

- 1.7.1 Lors de l'achat postérieur d'un abonnement personnel, p. ex. d'un abonnement général (paiement mensuel et annuel), de facilités de voyage pour enfants selon T600.3, d'un abonnement de parcours, d'un abonnement modulable ou d'un abonnement communautaire, d'un Passeport vélo, d'une carte mensuelle AG ou d'un abonnement Évasion, jusqu'à trois titres de transport peuvent être remboursés si l'abonnement est antidaté au premier jour de validité du titre de transport le plus ancien. Le premier jour de validité du titre de transport le plus ancien peut remonter à maximum un mois. Aucune observation n'est apposée au verso de l'abonnement. Aucune franchise n'est perçue. Le changement de l'intervalle de paiement en est exclu et ne peut être effectué qu'avec effet immédiat ou à un moment ultérieur, voir également T654, ch. 4.1.
- 1.7.2 Lors de l'achat postérieur d'un abonnement demi-tarif, la moitié du prix d'un seul titre de transport au maximum peut être remboursée, pour autant que le premier jour de validité de l'abonnement couvre la date du titre de transport. Le premier jour de validité du titre de transport doit remonter à un mois au plus. Aucune franchise ne sera perçue.

- 1.7.3 Lors de l'achat postérieur d'un abonnement Évasion, le nombre de jours d'excursion correspondant doit être soustrait.
- 1.7.4 L'achat postérieur ne doit pas permettre d'é luder la limite d'âge, sauf lorsque des titres de transport peuvent être remboursés par l'achat postérieur selon les chiffres 1.7.1 à 1.7.3.
- 1.7.5 L'achat postérieur ne doit pas permettre d'é luder des mesures tarifaires. Il n'y a aucune exception. L'abonnement souhaité peut être antidaté au plus tôt au premier jour à partir duquel le nouveau prix s'applique. Les titres de transport à payer ne doivent pas remonter avant la date des dernières mesures tarifaires. Si on fait face à une mesure tarifaire et une limite d'âge, la mesure tarifaire prime la limite d'âge.
- 1.7.6 L'abonnement seven25 n'est pas concerné par les règles susmentionnées relatives à l'antidatage. Il est interdit d'antidater l'abonnement seven25.

1.8 Manque de place en première classe

- 1.8.1 S'il est attesté qu'un voyageur a utilisé la 2^e classe avec un titre de transport de 1^{re} classe par suite de manque de place, le remboursement se fait sur la base du surclassement pour le parcours effectué en 2^e classe.
- 1.8.2 Il est remboursé:
- le prix entier du surclassement conjointement avec:
 - un billet ordinaire plein tarif
 - une CMC plein tarif
 - la moitié du prix du surclassement conjointement avec:
 - tous les autres titres de transport(Exception: les titres de transport pour un nombre illimité de trajets)
- 1.8.3 Aucune franchise n'est perçue.

1.9 E-Tickets du portail des entreprises (B2B)

- 1.9.1 Les remboursements d'E-Tickets de clients enregistrés sur le portail des entreprises sont traités exclusivement par le Contact Center de Brigue. Les dispositions contractuelles spéciales permettent le remboursement d'E-Tickets dans un cadre défini.
- 1.9.2 Les OnlineTickets du portail entreprises (B2B) diffèrent de ceux des clients privés (B2C) uniquement par l'inscription «B2B» au sommet du code du billet.
- 1.9.3 Les processus de remboursement s'effectuent après vérification du cas dans le dossier électronique. Toute demande - même refusée - fait l'objet d'une remarque motivée dans le dossier électronique avec indication de l'heure, de la date et de l'identifiant du vendeur. Les services qui ne peuvent pas traiter les dossiers électroniques prient les clients de s'adresser à un service de vente dûment équipé ou au Contact Center CFF de Brigue.
- 1.9.4 Pour chaque E-Ticket acheté sur le portail des entreprises remboursé, la franchise est perçue. Celle-ci est également perçue lorsque la non-utilisation, totale ou partielle, du titre de transport est prouvée.

1.10 Incapacité de voyager

1.10.1 Généralités

4.10.21.10.1 Les abonnements annuels et mensuels peuvent être remboursés en cas d'incapacité de voyager médicalement attestée. Le versement ou la bonification sur le compte client est fait seulement une fois l'incapacité de voyager terminée.

4.10.31.10.2 La durée de non-utilisation prise en compte se monte au moins à 5 jours consécutifs par cas compris dans la durée de validité de l'abonnement. Le remboursement peut être demandé au maximum un mois après l'échéance de l'incapacité de voyager attestée (p. ex. incapacité de voyager du 1er au 15 juin, demande de remboursement au plus tard le 14 juillet).

4.10.41.10.3 Si le titulaire ou le partenaire contractuel d'un abonnement demande un remboursement du fait d'une non-utilisation en raison d'une maladie ou d'un accident, une copie du certificat correspondant (confirmation de séjour hospitalier ou de cure, certificat médical prouvant l'incapacité de voyager) doit être ~~fournie~~présentée. Si l'incapacité de voyager s'étale sur plusieurs périodes, un certificat différent doit être fourni pour chaque période. Si le cas se répète, l'entreprise de transport peut demander un deuxième certificat médical, émis par un autre médecin. Aucune procuration n'est nécessaire pour une résiliation due à l'incapacité de voyager.

4.10.51.10.4 Incapacité de voyager à durée déterminée: L'incapacité de voyager doit être terminée et le certificat médical émis au dernier jour de l'incapacité de voyager ou plus tard. Si ces deux conditions ne sont pas remplies, le remboursement est refusé. Le voyageur doit présenter un certificat médical daté d'après l'incapacité de voyager. Un remboursement est possible jusqu'à 30 jours après le dernier jour de l'incapacité de voyager.

4.10.61.10.5 Incapacité de voyager à durée indéterminée: On procède à une résiliation et au remboursement correspondant au premier jour de l'incapacité de voyager avec le motif «incapacité de voyager». Le certificat médical doit être émis au premier jour de l'incapacité ou plus tard. Le remboursement est octroyé jusqu'à une année après le début de l'incapacité de voyager. Les éventuelles combinaisons d'AG prévues au Tarif 654 (AG Duo ~~partenaire~~ ou AG Familia) demeurent inchangées jusqu'à la fin de l'année d'abonnement (indépendamment de l'intervalle de paiement) même en cas de remboursement de l'AG de base ou d'un AG Duo ~~partenaire~~ ou Familia à la suite d'une incapacité de voyager attestée. L'AG Duo ~~partenaire~~ ou l'AG Familia est automatiquement résilié à la fin de l'année d'abonnement.

4.10.71.10.6 Vue d'ensemble

Produit	Remboursement	Franchise	Versement
AG et ADT référencés sur le SwissPass	Au prorata jusqu'à la veille de l'incapacité de voyager	10.- CHF	Le remboursement est inscrit dans le compte client de la partie contractante

Produit	Remboursement	Franchise	Versement
	Si un nouvel abonnement est émis, il a une nouvelle durée de validité.		et le montant bonifié sur la prochaine facture. Si aucun nouvel abonnement n'est acheté, le montant peut être versé sur le compte bancaire ou postal du client.
Abonnement de parcours, modulable, communautaire, seven25, carte mensuelle AG et Passeport vélo	Au prorata jusqu'à la veille de l'incapacité de voyager Si un nouvel abonnement est émis, il a une nouvelle durée de validité.	10.- CHF	Les prescriptions des autres moyens de paiement s'appliquent. Lors de l'achat d'un nouvel abonnement, il est possible de soustraire le montant du nouvel abonnement.
Abonnement annuel et mensuel sans SwissPass	Au prorata jusqu'à la veille de l'incapacité de voyager L'attestation doit être jointe à la quittance de remboursement.	10.- CHF	Les prescriptions des autres moyens de paiement s'appliquent. Lors de l'achat d'un nouvel abonnement, il est possible de soustraire le montant du nouvel abonnement.
Abonnement Évasion	Aucun remboursement n'est accordé en raison d'une non-utilisation due à une maladie ou à un accident. Un jour d'excursion déjà activé peut être désactivé par après.	-	-

1.11 Remboursement pour cause de retard

1.11.1 Les dispositions du Tarif 600-DTC, chap. 14 s'appliquent.

1.11.2 Aucune franchise n'est prélevée dans les cas A, B et C suivants.

1.11.3 Les voyageurs en possession d'un titre de transport valable qui ne peuvent plus atteindre le but de leur voyage en raison d'un retard ont le choix:

- de renoncer à l'ensemble du voyage s'ils ne l'ont pas encore débuté (voir exemple au chiffre 1.11.9, cas A),
- de renoncer à la poursuite du voyage s'ils l'ont déjà débuté (voir exemple au chiffre 1.11.9, cas B), ou
- de retourner sans délai à leur station de départ (voir exemple au chiffre 1.11.9, cas C).

1.11.4 Un remboursement pour cause de retard doit être demandé dans un délai de trente jours après le voyage concerné.

1.11.5 Seul l'un des trois cas A, B ou C est remboursé, aucun cumul n'est possible.

1.11.6 Les titulaires d'un abonnement général, de parcours, communautaire ou modulable n'ont pas droit au remboursement pour cause de retard.

1.11.7 Aperçu

Parcours	Remboursement
Cas A: renoncement au voyage	Remboursement total du titre de transport, voir exemple au ch. <u>1.11.9</u>
Cas B: renoncement à la poursuite du voyage à partir d'une gare intermédiaire	Remboursement partiel du titre de transport, voir exemple au ch. <u>1.11.9</u>
Cas C: retour immédiat au lieu de départ à partir d'une gare intermédiaire	Remboursement total du titre de transport, voir exemple au ch. <u>1.11.9</u>

1.11.8 Le remboursement partiel octroyé pour cause de retard est calculé proportionnellement au prix que le voyageur a payé pour le tronçon inutilisé du voyage.

1.11.9 Exemples

Description	Remboursement pour cause de retard
Exemple 1: Schwarzenburg – Lucerne, via Berne et Olten Prix (2e cl., réduit ½, simple course, fictif): CHF 25.00	

Description	Remboursement pour cause de retard
Cas A: renoncement au voyage	Droit: 100 % de CHF 25.00 Montant: CHF 25.00 Remboursement: CHF 25.00
Cas B: renoncement à la poursuite du voyage à partir d'une gare intermédiaire - Berne - Olten	Droit: remboursement partiel équivalant au tronçon non parcouru Montant: CHF 20.00, remb.: CHF 20.00 Montant: CHF 12.00, remb.: CHF 12.00
Cas C: retour immédiat au lieu de départ à partir d'une gare intermédiaire	Droit: 100 % de CHF 25.00 Montant: CHF 25.00 Remboursement: CHF 25.00
<u>Exemple 2:</u> Schwarzenburg – Lucerne, via Berne et Olten Prix (2e cl., réduit ½, aller-retour, fictif): CHF 50.00	
Cas A: renoncement au voyage	Droit: 100 % de CHF 50.00 Montant: CHF 50.00 Remboursement: CHF 50.00
Cas B: renoncement à la poursuite du voyage à partir d'une gare intermédiaire - Berne - Olten	Droit: remboursement partiel équivalant au tronçon non parcouru Montant: CHF 40.00, remb.: CHF 40.00 Montant: CHF 35.00, remb.: CHF 35.00
Cas C: retour immédiat au lieu de départ à partir d'une gare intermédiaire	Droit: 100 % de CHF 50.00 Montant: CHF 50.00 Remboursement: CHF 50.00
<u>Exemple 3</u> Schwarzenburg – Lucerne, via Berne et Olten AG (2e cl., facture annuelle, fictif): CHF 3650.00	
Cas A: renoncement au voyage	Pas de droit au remboursement

Description	Remboursement pour cause de retard
Cas B: renoncement à la poursuite du voyage à partir d'une gare intermédiaire - Berne - Olten	Pas de droit au remboursement
Cas C: retour immédiat au lieu de départ à partir d'une gare intermédiaire	Pas de droit au remboursement
<u>Exemple 4:</u> Zurich – Winterthour Prix (2e cl., réduit ½, fictif): CHF 7.00	
Cas A: renoncement au voyage	Droit: 100 % de CHF 7.00 Montant: CHF 7.00 Remboursement: CHF 7.00
Cas B: renoncement à la poursuite du voyage à partir d'une gare intermédiaire - Zurich Aéroport	Droit: remboursement partiel équivalent au tronçon non parcouru Montant: CHF 3.00, remb.: CHF 3.00
Cas C: retour immédiat au lieu de départ à partir d'une gare intermédiaire	Droit: 100 % de CHF 7.00 Montant: CHF 7.00 Remboursement: CHF 7.00
<u>Exemple 5:</u> Zurich – Winterthour Abonnement communautaire (2e cl., facture annuelle, fictif): CHF 2200.00	
Cas A: renoncement au voyage	Pas de droit au remboursement
Cas B: renoncement à la poursuite du voyage à partir d'une gare intermédiaire - Zurich Aéroport	Pas de droit au remboursement
Cas C: retour immédiat au lieu de départ à partir d'une gare intermédiaire	Pas de droit au remboursement

2 Non-utilisation

2.1 Preuve de la non-utilisation totale ou partielle

2.1.1 La non-utilisation est réputée établie dans les cas suivants:

- Restitution avant le début de la durée de validité, sans marque de contrôle
- Voyage impossible compte tenu de l'heure d'émission ou d'oblitération et absence de marque de contrôle
- Enregistrement dans le dossier électronique sans impression du billet (sauf pour les E-Tickets)
- Perturbations de l'exploitation (les courses prévues à l'horaire n'ont pu être assurées par les entreprises de transport)

2.1.2 La non-utilisation partielle est réputée établie dans les cas suivants:

- Présentation de la demande à l'endroit de l'interruption du voyage
- Attestation par l'ET concernée

2.1.3 Si le point de service ne peut procéder immédiatement au remboursement, la non-utilisation partielle sera attestée sous une forme qui exclura toute utilisation ultérieure du parcours faisant l'objet de la demande.

2.1.4 Si la preuve de la non-utilisation totale ou partielle ne peut être apportée, le droit au remboursement est inexistant.

2.1.5 Les titres de transport confirmés par le personnel de contrôle ne sont remboursés que s'ils sont présentés conjointement à l'attestation séparée de l'ET concernée au moyen d'un justificatif, du formulaire 7000 ou du formulaire interne d'une ET.

2.1.6 En cas de doute, chaque collaborateur concerné est habilité à accorder ou à refuser le remboursement.

2.2 Attestation de la non-utilisation totale ou partielle

2.2.1 La non-utilisation totale ou partielle d'un billet pendant sa durée de validité est attestée par l'ET concernée lorsque:

- le voyageur demande l'attestation au moment de l'interruption ou de la modification du voyage, et que
- le remboursement ne peut être effectué immédiatement par le point de vente.

2.2.2 L'attestation doit être établie sous une forme excluant la possibilité d'utiliser ultérieurement le parcours faisant l'objet de la demande.

2.2.3 Attestation par des points de vente équipés de l'appareil de vente électronique:

- Remettre l'article 10691 avec motif correspondant
- Apposer un trait rouge en diagonale sur le recto du billet pour lequel l'attestation est remise

2.2.4 Attestation par des points de vente non équipés de l'appareil de vente électronique:

- Attestation au verso du billet

- «Non utilisé de ... à ...»
 - Timbre à date de la gare et signature
 - Apposer un trait rouge en diagonale sur le recto du billet.
- 2.2.5 S'il n'y a pas de place au verso du billet, attester sur un justificatif séparé. La correspondance avec le billet doit être indiquée clairement. Ajouter la remarque «pour billet n° ...» et apposer le timbre à date de la gare.
- 2.2.6 Attestation par le personnel de contrôle avec ELAZ:
- Remettre l'attestation avec la remarque correspondante (p. ex. «Non utilisé de ... à ...»)
 - Apposer un trait en diagonale sur le recto du billet pour lequel l'attestation est remise.
- 2.2.7 Attestation par le personnel de contrôle sans ELAZ:
- Attester sur un justificatif séparé (form. 7000 ou justificatif interne)
 - «Non utilisé de ... à ...»
 - Empreinte de la pince sur les deux documents (attestation et dos du billet)
- 2.2.8 Au terme de la durée de validité du billet, la non-utilisation ne peut plus être attestée.
- 2.2.9 Les agences de voyages ne peuvent attester la non-utilisation d'un billet.
- 2.3 Attestation en cas d'abonnements personnels, de cartes de réduction, de SwissPass ou d'ordres de marche oubliés**
- 2.3.1 En cas d'oubli d'abonnements personnels, de cartes de réduction ou de SwissPass enregistrés dans la base de données clients, il faut en principe procéder selon le Tarif 600, chiffre 12.
- 2.3.2 Marche à suivre si cette procédure ne peut pas être appliquée:
Attestation par les points de vente équipés de l'appareil de vente électronique:
- Remettre l'article 10691 avec motif correspondant
 - Apposer un trait rouge en diagonale sur le recto du billet pour lequel l'attestation est remise.
- 2.3.3 Attestation par des points de vente non équipés de l'appareil de vente électronique:
- Attestation au verso du billet
 - «Abonnement xx oublié» / «Ordre de marche oublié»
 - Nom et prénom du voyageur (y c. Monsieur/Madame)
 - Timbre à date de la gare et signature du personnel de vente
 - Apposer un trait rouge en diagonale sur le recto du billet
 - Le billet doit être immédiatement signé par le client lors de son émission.
- 2.3.4 Les attestations ultérieures dans le véhicule sont délivrées par le personnel de contrôle comme suit:
- 2.3.5 Attestation par le personnel de contrôle avec appareil de contrôle électronique:

- Remettre l'attestation correspondante
- Apposer un trait en diagonale sur le recto du billet pour lequel l'attestation est remise.

2.3.6 Attestation par le personnel de contrôle sans appareil de contrôle électronique:

- Attester sur un justificatif séparé (form. 7000 ou justificatif interne)
- «Abonnement xx oublié» / «Ordre de marche oublié»
- Nom et prénom du voyageur (y c. Monsieur/Madame)
- Empreinte de la pince sur les deux documents (attestation et dos du billet)

2.4 Billets combinés

2.4.1 Billets combinés inutilisés ou partiellement utilisés

Les billets spéciaux pour les offres de loisirs entièrement inutilisés sont remboursables selon le présent tarif. Les billets spéciaux pour les offres particulières comme les foires, événements, expositions et en partie des excursions avec réservation obligatoire peuvent être soumis à des délais de remboursement spécifiques. Veuillez consulter les articles dans InfoPortal TP à ce sujet.

2.4.2 Billets combinés partiellement utilisés

Le remboursement d'offres combinés pour des raisons d'interruption de l'exploitation ou lorsqu'il ne devient pas possible à court terme d'utiliser la prestation supplémentaire achetée (p. ex. remontées mécaniques hors service en cas de tempête, fermeture imprévue d'un musée, etc.) est soumis aux conditions suivantes:

- Le client retourne immédiatement à son point de départ: confirmation de la non-exploitation au point de destination - remboursement complet, sans franchise
- Le client reste au point de destination ou se rend à un autre endroit et exige le remboursement en fin d'après-midi ou le lendemain: confirmation de la non-exploitation au point de destination - remboursement du prix de la prestation supplémentaire incluse, sans franchise. La prestation de transport n'est pas remboursée.

2.5 Cartes pour 2 courses

2.5.1 Lors du remboursement, la carte pour 2 courses doit être considérée comme un billet normal aller et retour. Si l'oblitération fait défaut, ceci doit être considéré comme une attestation d'une non-utilisation partielle.

3 Cartes multicourses (CMC)

3.1 Échange

Les cartes multicourses selon Tarif 652 non utilisées ou utilisées partiellement peuvent être échangées sans paiement d'une franchise dans les cas suivants:

- achat d'une autre classe;
- ~~ou~~
- achat d'un abonnement général;
- achat d'un abonnement communautaire;
- achat d'un abonnement de parcours/modulable;
- achat d'un passeport vélo, d'une carte mensuelle AG ou d'un abonnement Évasion.

Si le prix imprimé n'est plus d'actualité, on percevra la différence de prix.

3.2 L'échange de cartes multicourses selon Tarif 652 est possible jusqu'à une année après la date d'échéance imprimée.

3.3 Remboursement avec franchise

Le remboursement des cartes multicourses non utilisées ou utilisées partiellement se calcule comme suit:

Calcul:

Prix payé - prestation utilisée au tarif en cours de validité - franchise = montant du remboursement

3.4 Remboursement sans franchise

Le remboursement des cartes multicourses non utilisées ou utilisées partiellement se fait au prorata sans franchise dans les cas suivants:

- erreur de service;
- fin de la validité de la CMC pour enfant (âge) jusqu'à une année après la date d'échéance imprimée.

4 Abonnements de parcours, modulables et communautaires sur le SwissPass

4.1 Généralités

4.1.1 En cas de modifications importantes des prestations de transport (p. ex. un arrêt n'est plus desservi le soir), le voyageur peut restituer son abonnement et se le faire rembourser au prorata sans franchise.

4.1.2 Si un abonnement identique est acheté, l'abonnement encore valable peut être remboursé uniquement comme lors d'une restitution. Cela s'applique en cas de transition de limites d'âge (rabais Jeune) ou de mesures tarifaires.

4.2 Calcul du remboursement en cas de restitution

4.2.1 Le montant du remboursement est déterminé en fonction du nombre de jours d'utilisation selon les tableaux de valeur ci-après:

4.2.2 pour les abonnements annuels:

Nombre de jours d'utilisation, de	à	Montant à rembourser en %
1	7	94
8	30	88
31	37	83
38	60	77
61	67	72
68	90	66
91	97	61
98	120	55
121	127	49
128	150	44
151	157	38
158	180	33
181	187	27
188	210	22
211	217	16

Nombre de jours d'utilisation, de	à	Montant à rembourser en %
218	240	11
241	247	5
248	365	0

4.2.3 pour les abonnements mensuels:

Nombre de jours d'utilisation, de	à	Montant à rembourser en %
1	7	50
8	31	0

4.2.4 La franchise est déduite.

4.2.5 Exemple: abonnement de parcours annuel:

Premier jour de validité	03.05
Date de la restitution	10.11
Période d'utilisation	192 jours
Montant du remboursement en %	22% selon tableau
Prix de l'abonnement	CHF 1467.00
Calcul du montant à rembourser	22% de CHF 1467.00 = CHF 322.00
Franchise	./. CHF 10.00
Remboursement	CHF 312.00

4.2.6 Exemple: abonnement de parcours mensuel

Premier jour de validité	07.06
Date de la restitution	12.06
Période d'utilisation	6 jours
Montant du remboursement en %	50 % selon tableau
Prix de l'abonnement	CHF 115.00
Calcul du montant à rembourser	50 % de CHF 115.00 = CHF 57.00
Franchise	./. CHF 10.00
Remboursement	CHF 47.00

4.3 Calcul du remboursement au prorata

$\frac{\text{Prix payé} \times \text{nombre de jours non utilisés}}{\text{Durée de validité de l'abonnement en jours}}$

4.3.1 Exemple: le titulaire d'un abonnement annuel désire acheter un abonnement général.

Premier jour de validité	03.05.
Date de la restitution	10.11
Période d'utilisation	192 jours
Période de non-utilisation	173 jours
Prix de l'abonnement	CHF 776.00
Calcul du montant du remboursement	$776 \times 173 \div 365 = \text{CHF } 367.80$
Remboursement	CHF 367.00

5 Abonnements / titres de transport selon Tarif 654 (sans SwissPass)

5.1 Généralités

- 5.1.1 Lors de la restitution d'un abonnement annuel non utilisé ou utilisé partiellement, un remboursement peut être accordé si les conditions précisées aux chiffres ci-après sont remplies.
- 5.1.2 En cas de modifications importantes des prestations de transport (p. ex. un arrêt n'est plus desservi le soir), le voyageur peut restituer son abonnement et se le faire rembourser au prorata sans franchise.
- 5.1.3 La carte d'abonnement est considérée comme utilisée jusqu'au jour même de sa restitution. Le dépôt de l'AG pourra être pris en considération pour toute demande de remboursement.
- 5.1.4 Aucun remboursement n'est accordé sur les abonnements ayant été remplacés pour cause de perte ou de vol (mention E ou Remplacement).
- 5.1.5 Si une demande de remboursement pour un abonnement est déposée par suite d'un décès (avec attestation), il est possible de demander [à la Centrale Venteau 2nd Level Support TP](#) d'annuler l'abonnement de remplacement. L'abonnement peut ensuite être remboursé avec l'appareil de vente électronique.
- 5.1.6 Lors de l'achat d'un abonnement de plus grande valeur et de la restitution simultanée d'un abonnement de remplacement, il est possible de demander [à la Centrale Venteau 2nd Level Support TP](#) d'annuler l'abonnement de remplacement. L'abonnement peut ensuite être remboursé avec l'appareil de vente électronique.
- 5.1.7 Le remboursement d'un abonnement établi en remplacement d'une carte endommagée peut être effectué sur présentation de la carte de remplacement.
- 5.1.8 Calcul d'un remboursement au prorata de l'utilisation:

$$\frac{\text{Prix payé} \times \text{nombre de jours non utilisés}}{365}$$

5.2 Cartes journalières

- 5.2.1 Échange
Les cartes journalières inutilisées selon Tarif 654, chapitre [129](#), chiffre [129.2](#) et chapitre [1411](#), chiffres [1411.2](#) et [1411.3](#) peuvent être échangées contre le paiement de la franchise contre les mêmes offres jusqu'à une année après l'échéance de leur validité. Si le prix imprimé ne correspond plus au prix en vigueur, il s'agit de percevoir la différence de prix en plus de la franchise. Des cartes journalières pour demi-tarif multi partiellement utilisées doivent être prises en compte au prorata avec la franchise. Les cartes journalières dégriffées selon Tarif 654, [chapitre 14](#), chiffre [141.5](#) sont soumises aux conditions d'échange du [Tarif 600.9](#), chiffre 8.

5.2.2 Remboursement

Des remboursements de cartes journalières non utilisées ou de cartes journalières pour demi-tarif multi partiellement utilisées sont possibles jusqu'à une année après la date d'échéance contre la franchise. Les cartes journalières pour demi-tarif multi partiellement utilisées sont remboursées au prorata.

5.2.25.2.3

Des remboursements de cartes journalières inutilisées ou de cartes journalières pour demi-tarif multi partiellement utilisées selon Tarif 654, chapitre 429, chiffre 429.2 et chapitre 441, chiffres 441.2 et 441.3 sont possibles jusqu'à une année après la date d'échéance sans franchise dans les cas suivants:

- achat d'un abonnement (sauf demi-tarif)
- achat de cartes journalières 1^{re} classe au lieu de cartes journalières 2^e classe

5.2.35.2.4 Des cartes journalières pour demi-tarif multi partiellement utilisées sont remboursées au prorata.

Calcul: $\text{prix payé} \times \frac{\text{nombre de jours non oblitérés}}{6}$

5.2.45.2.5 Des remboursements de cartes journalières selon Tarif 654, chapitres- 439 et 441 sans indication de prix (entre autres celles portant la mention «Forfait») et de cartes journalières à prix promotionnel ne sont pas possibles. De plus, un remboursement de cartes journalières accompagnant selon Tarif 654, ~~chapitre 12~~, chiffre 429.3 est exclu.

5.3 Surclassement

5.3.1 — Généralités

5.3.25.3.1 Le surclassement journalier et le surclassement journalier multi sont soumis aux mêmes conditions d'échange et de remboursement que les cartes journalières selon chiffre 5.2.

5.3.3 — Surclassement AG 1-11 mois

~~5.3.3.1 — Seuls les mois inutilisés sont remboursés. La franchise est déduite. Si le titulaire d'un surclassement AG demande un abonnement général de 1^{re} classe, le surclassement de l'AG sera remboursé au prorata. Le remboursement doit s'effectuer manuellement et être annoncé à la Centrale Vente pour la modification dans la base de données clients.~~

5.3.4 — Surclassement de parcours 1-11 mois

~~5.3.4.1 — Seuls les mois inutilisés sont remboursés. La franchise est déduite. Si le titulaire d'un surclassement de parcours demande un abonnement général de 1^{re} classe, le surclassement de parcours sera remboursé au prorata. Le remboursement doit s'effectuer manuellement et être annoncé à la Centrale Vente pour la modification dans la base de données clients.~~

6 Abonnements / titres de transport selon Tarif 654 sur le SwissPass

6.1 Généralités

- 6.1.1 La prestation référencée sur la carte peut être supprimée, il n'est pas nécessaire de retirer le SwissPass.
- 6.1.2 Lors de la restitution d'un AG ou d'un demi-tarif non utilisé ou utilisé partiellement, un remboursement peut être accordé si les conditions ci-après sont remplies. Un remboursement peut être demandé jusqu'à un an après l'échéance de l'année d'abonnement (indépendamment de l'intervalle de paiement).
- 6.1.3 En cas de modifications importantes des prestations de transport (p. ex. un arrêt n'est plus desservi le soir), le voyageur peut restituer son abonnement et se le faire rembourser au prorata sans franchise.
- 6.1.4 Calcul d'un remboursement au prorata:

Prix payé x nombre de jours non utilisés ./365

Le montant doit être divisé par 366 durant les années bissextiles.

La formule suivante vaut pour l'AG avec facture mensuelle:

Prix payé x nombre de jours non utilisés / durée de validité de l'abonnement en jours
- 6.1.5 Si un nouvel abonnement identique avec le même intervalle de paiement est acheté pour contourner une limite d'âge ou des mesures tarifaires, l'abonnement encore valable peut uniquement être remboursé en tant que restitution.

6.2 Abonnements généraux (AG)

6.2.1 Conditions générales de remboursement

- 6.2.1.1 Au moment où la durée minimale du contrat (6 mois) est atteinte, celui-ci peut être résilié à la fin d'un mois d'abonnement, moyennant un préavis d'un mois. La résiliation s'effectue oralement, par écrit ou sur [swisspass.ch](https://www.swisspass.ch).
- 6.2.1.2 Les abonnements généraux, qu'ils soient payés sur facture annuelle ou mensuelle, sont des abonnements annuels. L'AG payé sur facture mensuelle n'est pas un abonnement mensuel, et il n'est pas possible de l'échanger contre un abonnement mensuel. Lors de l'échange d'un AG (facture annuelle ou mensuelle) contre un autre abonnement annuel, la durée contractuelle minimale n'a pas à être respectée. Si l'échange est souhaité contre un abonnement mensuel, la durée contractuelle minimale et le délai de résiliation doivent être respectés; le client restitue son AG puis achète le nouvel abonnement (mensuel) souhaité. [Il y a lieu de tenir compte du chiffre 6.1.5.](#)
- 6.2.1.3 Un changement au sein de l'assortiment AG est **toujours** possible. Exemple: changement d'un AG adulte à un AG partenaire, ou changement du mode de paiement de la facture mensuelle à la facture annuelle ou inversement.

- 6.2.1.4 Le versement ou la bonification sur le compte client est fait seulement une fois que l'abonnement n'est plus valable.
- 6.2.1.5 Les remboursements d'AG ne peuvent être effectués qu'aux points de vente équipés d'un appareil de vente électronique.
- 6.2.1.6 Si
- un autre AG (p. ex. AG adulte vers AG Duo-partenaire)
 - un AG d'une autre classe (de la 2^e à la 1^{re} classe ou inversement)
 - un abonnement de parcours/modulable/communautaire annuel

est acheté en lieu et place d'un abonnement général partiellement utilisé, le remboursement sera accordé au prorata de l'utilisation du premier abonnement. La durée minimale de contrat ne recommence pas à zéro. Les mois entiers restants de la durée contractuelle minimale continuent de s'écouler avec le nouvel abonnement. La même règle s'applique lorsque la partie contractante change d'intervalle de paiement.

<u>Exemple</u>	<u>Durée contractuelle minimale à respecter (oui / non)</u>
<u>AG facture annuelle contre abonnement de parcours/modulable/communautaire annuel</u>	<u>non</u>
<u>AG facture mensuelle contre abonnement de parcours/modulable/communautaire annuel</u>	<u>non</u>
<u>AG facture annuelle contre abonnement de parcours/modulable/communautaire mensuel</u>	<u>oui</u> <u>L'AG peut être remboursé comme une restitution dans le respect de la durée contractuelle minimale et du délai de résiliation.</u>
<u>AG facture mensuelle contre abonnement de parcours/modulable/communautaire mensuel</u>	<u>oui</u> <u>L'AG peut être remboursé comme une restitution dans le respect de la durée contractuelle minimale et du délai de résiliation.</u>

6.2.2 Calcul du remboursement en cas de résiliation

6.2.2.1 AG en paiement annuel

Pour tous les AG avec facture annuelle référencés sur le SwissPass, 9 % par mois entamé sont déduits du prix lors du remboursement. Le prix de l'abonnement déterminant est celui qui était en vigueur au moment de la vente. Les éventuelles mesures tarifaires

appliquées entretemps ne sont pas prises en considération. La franchise est perçue en sus.

6.2.2.2 Exemples:

AG adulte, 2^e classe, prix indiqué sur la facture annuelle: 3860 francs.

Cas 1: résiliation après 8 mois

CHF 3860.00 - 8*9 % (CHF 2779.20) = CHF 1080.80 - franchise

Cas 2: résiliation après 2 ans et 6 mois

CHF 3860.00 - 6*9% (CHF 2084.40) = CHF 1775.00 - franchise

Mois utilisés	%
1	91
2	82
3	73
4	64
5	55
6	46
7	37
8	28
9	19
10	10
11	1
12	0

6.2.2.3 **AG en paiement mensuel**

Pour tous les AG en paiement mensuel référencés sur le SwissPass, le prix du nombre de mois utilisés est déduit sur la base des prix de l'AG en paiement mensuel. Le prix de référence est celui de l'abonnement au moment de la vente. Les éventuelles mesures tarifaires survenues entre-temps ne sont pas prises en compte.

6.2.3 **Abonnement général pour personnes en formation (AG pour apprenti(e)s)**

6.2.3.1 Les remboursements des AG pour apprenti(e)s peuvent être effectués uniquement par les bureaux d'émission (services centraux des ET, p. ex. Key Account Manager ou conseiller clients importants).

- 6.2.3.2 Il n'est en principe pas possible de rembourser des AG pour apprenti(e)s isolés.
- 6.2.3.3 Un remboursement au **prorata** selon chiffre 6.1.4 d'un AG pour apprenti(e)s **isolé** n'est possible que dans les cas suivants :
- décès;
 - incapacité de travail pour cause de maladie de plus de 3 mois.
- 6.2.3.4 Une **restitution** selon chiffre 6.2.2.1 d'un AG pour apprenti(e)s **isolé** n'est possible que dans les cas suivants:
- résiliation du contrat d'apprentissage
- 6.2.3.5 L'entreprise ayant conclu le contrat d'apprentissage ou la communauté de formation ayant conclu le contrat d'achat d'AG pour apprenti(e)s peut résilier le contrat au plus tôt 2 ans après sa conclusion.
- 6.2.3.6 La résiliation doit être effectuée au moins 3 mois avant l'échéance de l'année de formation par lettre recommandée adressée au bureau d'émission. Le timbre postal fait foi.
- 6.2.3.7 La restitution selon chiffre 6.2.2.1 n'est possible que si la totalité des AG pour apprenti(e)s en circulation sont restitués.
- 6.2.3.8 Une restitution avant les 3 ans suivant la conclusion du contrat d'achat des AG pour apprenti(e)s est possible dans les cas suivants:
- cessation d'activité de l'entreprise ayant conclu le contrat d'apprentissage ou de la communauté de formation
 - fusion de l'entreprise ayant conclu le contrat d'apprentissage ou de la communauté de formation avec une autre entreprise ou communauté qui ne propose pas d'AG pour apprenti(e)s.
- 6.2.3.9 En cas de remboursement ou de restitution, un montant partiel qui a été facturé (selon Tarif 654, chiffre 4.2.8) pour un AG pour apprenti(e)s peut être crédité à l'apprenti(e) au prorata.

6.2.4 **Abonnement général Duo ~~partenaire~~ et Familia**

- 6.2.4.1 En cas de résiliation d'un AG de base ou de suppression d'une combinaison nécessaire, les AG combinés sont résiliés à la date suivant le dernier jour de validité de l'AG de base. L'AG combiné concerné reste dans ce cas valable jusqu'à la prochaine fin du mois d'abonnement, moyennant un délai de résiliation d'un mois. La durée minimale du contrat n'est pas prise en considération.
- 6.2.4.2 Le client titulaire de l'AG combiné peut accepter la résiliation, présenter un nouvel AG de base ou changer son abonnement en AG de base.
- 6.2.4.3 En cas de décès ou d'incapacité de voyager du titulaire de l'AG de base, les autres abonnements de la combinaison restent valables jusqu'à la fin de l'année d'abonnement, indépendamment de l'intervalle de paiement choisi.
- 6.2.4.4 Si un abonnement général combiné est acheté en lieu et place d'un
- abonnement général

- abonnement demi-tarif
- abonnement 12 mois

partiellement utilisé, la durée de validité restante de l'abonnement restitué est remboursée **au prorata**.

6.3 Abonnement demi-tarif (ADT)

6.3.1 Le demi-tarif n'est pas remboursé et ne peut être résilié qu'à la fin de l'année d'abonnement, avec un délai de résiliation d'un mois. Un remboursement au prorata est effectué dans les cas suivants:

- achat d'un AG (sauf AG Découverte)
- décès
- incapacité de voyager attestée
- achat d'un abonnement demi-tarif via les clients commerciaux

6.4 Abonnement seven25

6.4.1 Le remboursement de l'abonnement annuel seven25 est calculé sur la base des jours d'utilisation et avec les pourcentages de valeurs du tableau suivant. Les abonnements seven25 mensuels ne sont pas remboursés.

Jours d'utilisation, de	à	Montant remboursé en %
1	7	94
8	30	88
31	37	83
38	60	77
61	67	72
68	90	66
91	97	61
98	120	55
121	127	49

Jours d'utilisation, de	à	Montant remboursé en %
128	150	44
151	157	38
158	180	33
181	187	27
188	210	22
211	217	16
218	240	11
241	247	5
248	365	0

6.4.2 Un remboursement au prorata de l'abonnement annuel et mensuel est accordé dans les cas suivants:

- achat d'un abonnement d'une durée de validité identique ou supérieure (abo. annuel -> abo. annuel, abo. mensuel -> abo. mensuel/annuel)
- décès
- incapacité de voyager attestée

6.5 Carte mensuelle AG

6.5.1 La carte mensuelle AG n'est pas remboursée. Un remboursement au prorata est exceptionnellement accordé dans les cas suivants:

- achat d'un abonnement d'une durée de validité identique ou supérieure (abo. annuel -> abo. annuel, abo. mensuel -> abo. mensuel/annuel)
- décès
- incapacité de voyager attestée

6.6 Abonnement Évasion

6.6.1 Pour le remboursement, le prix de la carte journalière pour demi-tarif selon T654, chiffre 12.2, est comptabilisé pour chaque jour d'excursion utilisé. La franchise est perçue.

~~6.6.2 — Aucun remboursement n'est accordé sur présentation d'un certificat médical d'incapacité de voyager. Le cas échéant, les jours d'excursion activés pour la période de l'incapacité de voyager peuvent être désactivés ultérieurement par le Contact Center de Brigue ou la Centrale Vente.~~

~~6.6.36.6.2~~ Un remboursement au prorata sans franchise est accordé dans les cas suivants (le prorata signifie que les jours d'excursion pas encore utilisés sont entièrement remboursés):

- Achat d'un abonnement annuel : Abonnements de parcours, modulables et communautaires (sauf ADT)
- Achat d'AG
- Décès

Le client possède	Aussi l'achat de :
abonnement Évasion à 20 jours 2 ^e cl.	<ul style="list-style-type: none">• abonnement Évasion à 20 jours 1^{er} cl• abonnement Évasion à 30 jours 2^e cl• abonnement Évasion à 30 jours 1^{er} cl
abonnement Évasion à 20 jours 1 ^{er} cl	<ul style="list-style-type: none">• abonnement Évasion à 30 jours 1^{er} cl
abonnement Évasion à 30 jours 2 ^e cl	<ul style="list-style-type: none">• abonnement Évasion à 30 jours 1^{er} cl
abonnement Évasion à 30 jours 1 ^{er} cl	-

~~Aucun remboursement n'est accordé sur présentation d'un certificat médical d'incapacité de voyager. Le cas échéant, les jours d'excursion activés pour la période de l'incapacité de voyager peuvent être désactivés ultérieurement par le Contact Center de Brigue ou le 2nd Level Support TP.~~

~~6.6.46.6.3~~ Les jours d'excursion non utilisés ne peuvent pas être reportés sur l'abonnement suivant. Les remboursements selon le chiffre ~~6.6.26.6.3~~ sont possibles jusqu'à une année après l'échéance de la durée de validité de l'abonnement Évasion.

6.7 Surclassement mensuel de parcours

6.7.1 Les surclassements mensuels de parcours ne sont pas remboursés. Un remboursement au prorata est exceptionnellement accordé dans les cas suivants:

- Achat d'un abonnement d'une durée de validité identique ou supérieure (abo. annuel -> abo. annuel, abo. mensuel -> abo. mensuel/annuel)
- Échange
- Décès
- Incapacité de voyager attestée

6.8 Surclassement mensuel pour l'AG

6.8.1 Les surclassements mensuels pour l'AG ne sont pas remboursés. Un remboursement au prorata est exceptionnellement accordé dans les cas suivants:

- Achat d'un AG 1^{re} classe pendant la durée de validité du surclassement
- Décès
- Incapacité de voyager attestée

6.9 Passeport chien mensuel et annuel

6.9.1 Le Passeport chien peut être restitué et remboursé avant son premier jour de validité. La franchise est perçue.

6.9.2 Un remboursement au prorata est accordé dans les cas suivants:

- Décès du chien sur présentation d'un certificat de décès officiel
- Décès du propriétaire du chien
- Incapacité de voyager attestée du propriétaire

6.9.3 Le remboursement du Passeport chien mensuel est calculé selon les pourcentages suivants en fonction du moment de sa restitution:

<u>Durée d'utilisation en jours, de</u>	<u>à</u>	<u>Montant du remboursement en %</u>
<u>1</u>	<u>7</u>	<u>50</u>
<u>8</u>	<u>31</u>	<u>0</u>

6.9-36.9.4

• Le remboursement du Passeport chien annuel est calculé selon les pourcentages suivants en fonction du moment de sa restitution:

- 50 % avant l'échéance du premier mois d'abonnement
- 25 % avant l'échéance du deuxième mois d'abonnement
- Aucun remboursement après deux mois d'abonnement

6.9-46.9.5 Si un Passeport chien est restitué car le chien possède désormais une carte de légitimation pour chien d'utilité selon le Tarif 600, chiffre 10.5, l'abonnement est remboursé au prorata.

7 Billets de groupes

7.1 Généralités

- 7.1.1 Un remboursement peut être accordé sur les billets de groupes lorsque les conditions suivantes sont remplies:
- Le billet de groupe est présenté;
 - La non-utilisation partielle est attestée; (l'absence d'oblitération ne fait pas office de preuve d'une non-utilisation);
 - Les nouveaux billets achetés sont présentés ou une attestation prouve leur achat.
 - La non-utilisation est réputée.

7.2 Détermination du montant à rembourser

- 7.2.1 Si un billet de groupe a été inutilisé par tous les participants sur un parcours partiel, la différence entre le prix payé et le prix correspondant aux parcours utilisés doit être remboursée.
- 7.2.2 Si seulement quelques participants d'un billet de groupe n'ont pas utilisé un parcours partiel, il convient de calculer, pour ces participants, le prix normal pour les parcours utilisés. Si ce prix est inférieur au prix pour groupe payé pour tout le voyage, la différence doit être remboursée.
- 7.2.3 Si un nouveau billet de groupe a dû être acheté pour tout le groupe pour un parcours effectué après la limite de validité du billet primitif (durée de validité insuffisante), il est calculé, pour le remboursement, la différence entre le prix du premier billet de groupe et le prix correspondant à un billet de groupe de simple course pour les parcours effectués pendant la durée de validité du premier billet de groupe.

7.3 Exemples (prix fictifs)

- 7.3.1 Remboursement d'un parcours partiel non utilisé par **tous** les participants.

Prestation utilisée (due)	Basel - Thun - bateau - Beatenbucht - Basel
Prestation non utilisée	Beatenbucht – Thun
Payé	Basel - Thun - bateau - Beatenbucht - Basel
10x76.20	CHF 762.00
12x45.80	CHF 549.60
Sous-total	CHF 1311.60
À payer	Basel - Beatenbucht et dès Thun - Basel
10x64.60	CHF 646.00
12x38.80	CHF 465.60
Prestation non utilisée	CHF 200.00
Franchise	./ CHF 10.00
Remboursement	CHF 190.00

7.3.2 Remboursement d'un parcours partiel non utilisé par **quelques** participants.

Basel SBB - St. Gallen et retour, 2 ^e classe	Parcours St. Gallen - Basel SBB non utilisé par 2 participants
Payé	Billet de groupe
2 x 71.20	CHF 142.40
À payer	Basel – St. Gallen simple course, 2 ^e cl., T600
2 x 52.00	./ CHF 104.00
Prestation non utilisée	CHF 38.40
Franchise	./ 10.00
Remboursement	CHF 28.40

7.3.3 Remboursement d'un parcours partiel non utilisé par **quelques** participants (train manqué, nouveaux billets achetés).

Basel SBB - St. Gallen et retour, 2 ^e classe	Parcours St. Gallen - Zürich non utilisé par 2 participants
Payé (2 nouveaux billets) 2 x CHF 26.00	CHF 52.00
A payer 50 % des billets achetés en plus	./ CHF 26.00
Prestation non utilisée	CHF 26.00
Franchise	./ CHF 10.00
Remboursement	CHF 16.00

8 Titres de transport dégriffés

8.1 Généralités

8.1.1 Dans les trente minutes après l'achat et uniquement avant le début de la validité, les titres de transport dégriffés peuvent être remboursés en libre-service, sans franchise et sans preuve de l'achat d'un autre titre de transport.

8.1.18.1.2 L'acheteur doit vérifier dans ce laps de temps si son titre de transport est correct quant à son heure, à sa date et aux données personnelles, ou s'il y a lieu de procéder à un remboursement en libre-service. Passé ce délai, aucun changement n'est plus possible.

8.1.28.1.3 Après trente minutes après l'achat ainsi qu'après le début de la validité, les titres de transport dégriffés sont échangés ou remboursés par les points de vente avec appareil de vente électronique et accès au dossier client ou par le Contact Center de Brigue uniquement dans les cas mentionnés ci-dessous.

8.2 Billets dégriffés

8.2.1 Les billets dégriffés peuvent être échangés ou remboursés dans les cas suivants moyennant la franchise.

Motif de remboursement	Condition
Impossibilité de prendre la relation indiquée sur le billet dégriffé	Remboursement possible également après la début de la validité. L'achat d'un nouveau titre de transport au tarif normal pour le même jour doit pouvoir être prouvé. Seuls des billets avec exactement le même parcours et la même classe peuvent être remboursés. Le client doit présenter le billet dégriffé original et le billet au tarif normal original.
Titre de transport acheté plusieurs fois	La date de voyage, la relation horaire, le nom, le prénom et la date de naissance du voyageur sont identiques.
Titre de transport acheté par erreur pour la mauvaise date ou la mauvaise heure de départ	Remboursement possible uniquement avant le début de la validité du titre de transport. L'achat d'un nouveau titre de transport pour le même parcours et la même personne doit pouvoir être prouvé.
Titre de transport acheté avec coordonnées personnelles erronées (nom, prénom ou date de naissance)	L'achat d'un nouveau titre de transport avec la même relation horaire et les coordonnées indiquées correctement doit pouvoir être prouvé.
Titre de transport acheté pour la mauvaise personne	L'achat d'un nouveau titre de transport avec la même relation horaire pour la bonne personne doit pouvoir être prouvé.

Motif de remboursement	Condition
Titre de transport acheté pour le mauvais groupe de clients (billet dégriffé sans abonnement demi-tarif ou prix entier au lieu du tarif réduit)	Le remboursement est possible uniquement si l'achat d'un nouveau billet correct peut être prouvé (relation horaire, nom, prénom et date de naissance du voyageur identiques). Dans ce cas, il faut toujours accorder un remboursement entier.
Incapacité de voyage attestée (maladie, accident)	Une attestation médicale doit être fournie.
Décès	

8.2.2 Dans les cas suivants, les billets dégriffés peuvent être échangés ou remboursés sans franchise:

- Achat ultérieur d'un abonnement nominatif (selon chiffre 1.7). Le nom figurant sur le E-Ticket doit correspondre à celui indiqué sur l'abonnement et le E-Ticket ne peut être présenté qu'une seule fois. Le numéro TO/Ticket-ID doit être vérifié.
- Restitution du titre de transport si la finalité du voyage ne peut plus être atteinte pour raison de retard avant son commencement selon T600, chiffre 14.6.1.9.

8.3 Surclassements dégriffés

8.3.1 Les surclassements dégriffés peuvent être échangés ou remboursés dans les cas suivants moyennant la franchise.

Motif de remboursement	Condition
Titre de transport acheté plusieurs fois	La date de voyage, la relation horaire, le nom, le prénom et la date de naissance du voyageur sont identiques.
Titre de transport acheté par erreur pour la mauvaise date ou la mauvaise heure de départ	Remboursement possible uniquement avant le début de la validité du titre de transport. L'achat d'un nouveau titre de transport pour le même parcours et la même personne doit pouvoir être prouvé.
Titre de transport acheté avec coordonnées personnelles erronées (nom, prénom ou date de naissance)	L'achat d'un nouveau titre de transport avec la même relation horaire et les coordonnées indiquées correctement doit pouvoir être prouvé.
Titre de transport acheté pour la mauvaise personne	L'achat d'un nouveau titre de transport avec la même relation horaire pour la bonne personne doit pouvoir être prouvé.
Titre de transport acheté pour le mauvais groupe de clients (surclassement dégriffé sans abonnement)	Le remboursement est possible uniquement si l'achat d'un nouveau billet correct peut être prouvé (relation horaire, nom, prénom et date de naissance du voyageur identiques). Dans

Motif de remboursement	Condition
demi-tarif ou prix entier au lieu du tarif réduit)	ce cas, il faut toujours accorder un remboursement entier.
Incapacité de voyage attestée (maladie, accident)	Une attestation médicale doit être fournie.
Décès	

8.3.2 Dans les cas suivants, les surclassements dégriffés peuvent être échangés ou remboursés sans franchise:

- Achat ultérieur d'un abonnement nominatif de première classe (selon chiffre 1.7). Le nom figurant sur le surclassement dégriffé doit correspondre à celui indiqué sur l'abonnement et le E-Ticket ne peut être présenté qu'une seule fois. Le numéro TO/Ticket-ID doit être vérifié.
- Restitution du titre de transport si la finalité du voyage ne peut plus être atteinte pour raison de retard avant son commencement selon T600, chiffre 14.6.1.9.

8.4 Cartes journalières dégriffées

8.4.1 Les cartes journalières dégriffées peuvent être échangées ou remboursées dans les cas suivants moyennant la franchise.

Motif de remboursement	Condition
Titre de transport acheté plusieurs fois	La date de voyage, le nom, le prénom et la date de naissance du voyageur sont identiques.
Titre de transport acheté par erreur pour la mauvaise date	Remboursement possible uniquement avant le début de la validité du titre de transport. L'achat d'un nouveau titre de transport pour la même personne doit pouvoir être prouvé.
Titre de transport acheté avec coordonnées personnelles erronées (nom, prénom ou date de naissance)	L'achat d'un nouveau titre de transport avec la même date et les coordonnées indiquées correctement doit pouvoir être prouvé.
Titre de transport acheté pour la mauvaise personne	L'achat d'un nouveau titre de transport avec la même date pour la bonne personne doit pouvoir être prouvé.
Titre de transport acheté pour le mauvais groupe de clients (carte journalière dégriffée sans abonnement demi-tarif ou prix entier au lieu du tarif réduit)	Le remboursement est possible uniquement si l'achat d'un nouveau billet correct peut être prouvé (date, nom, prénom et date de naissance du voyageur identiques). Dans ce cas, il faut toujours accorder un remboursement entier.

Motif de remboursement	Condition
Incapacité de voyage attestée (maladie, accident)	Une attestation médicale doit être fournie.
Décès	

8.4.2 Dans les cas suivants, les cartes journalières dégriffées peuvent être échangées ou remboursées sans franchise:

- Achat ultérieur d'un abonnement nominatif (selon chiffre 1.7). Le nom figurant sur la carte journalière doit correspondre à celui indiqué sur l'abonnement et le E-Ticket ne peut être présenté qu'une seule fois. Le numéro TO/Ticket-ID doit être vérifié.
- Restitution du titre de transport si la finalité du voyage ne peut plus être atteinte pour raison de retard avant son commencement selon T600, chiffre 14.6.1.9.

9 Bicyclettes et véhicules analogues

9.1 Remboursement du passeport vélo:

utilisé un mois au maximum: remboursé à 50 % du prix d'achat - franchise

utilisé deux mois au maximum: remboursé à 25 % du prix d'achat - franchise

9.2 **Carte journalière vélo multi:**

Remboursement si utilisation partielle: Par case utilisée, on décompte le prix d'une carte journalière au tarif réduit. Le montant à rembourser est égal au montant restant moins la franchise.

9.3 Un remboursement au prorata est effectué dans les cas suivants:

- décès
- incapacité de voyager attestée

9.4 Les réservations (trains IC/EC) ne sont ni remboursées, ni échangées.