



Comité international
des transports ferroviaires

Internationales
Eisenbahntransportkomitee

International Rail
Transport Committee

Etat 1^{er} octobre 2013

Conditions générales de transport pour le transport ferroviaire des voyageurs (GCC-CIV/PRR)

Applicables à partir du 3 décembre 2009
(remplacent l'édition du 1^{er} juillet 2006)

Stand 1. Oktober 2013

Allgemeine Beförderungsbedingungen für die Eisenbahnbeförderung von Personen (GCC-CIV/PRR)

Gültig ab 3. Dezember 2009
(ersetzen die Ausgabe vom 1. Juli 2006)

Edition 1 octobre 2013

General Conditions of Carriage for Rail Passengers (GCC-CIV/PRR)

Applicable with effect from 3 December 2009
(replace the edition of 1 July 2006)

	Table des matières	Inhaltsverzeichnis	Contents	
	Préambule	Präambel	Preamble	5
1	Conditions générales et particulières de transport	Beförderungsbedingungen	Conditions of carriage	5
2	Bases légales	Rechtsgrundlagen	Statutory basis	6
3	Contrat de transport	Beförderungsvertrag	Contract of carriage	6
4	Titre de transport et réservation	Beförderungsausweise und Reservierungen	Tickets and reservations	7
4.1	Généralités	Allgemeines	In general	7
4.2	Achat	Erwerb	Purchase	8
5	Obligations du voyageur	Pflichten des Reisenden	Passengers' obligations	9
5.1	Avant le départ	Vor Reiseantritt	Before the journey	9
5.2	Durant le voyage	Während der Reise	During the journey	10
6	Colis à main	Handgepäck	Hand luggage	11
7	Animaux	Tiere	Animals	12
8	Bagages et véhicules	Reisegepäck und Fahrzeuge	Registered luggage and vehicles	12
9	Retards	Verspätungen	Delays	12
9.1	Annulations et retards prévisibles	Zugausfälle und erwartete Verspätungen	Trains cancellations and anticipated delays	12
9.2	Retards effectifs	Erlittene Verspätungen	Delays sustained	13
9.3	Traitement des remboursements et des indemnisations	Behandlung von Erstattungen und Entschädigungen	Handling of refunds and compensation	13
9.4	Impossibilité de poursuivre le voyage le même jour	Unmöglichkeit der Fortsetzung der Reise am selben Tag	Non-continuation of the journey the same day	14
9.5	Exonération de la responsabilité en cas de retard	Befreiung von der Haftung für Verspätungen	Relief from liability for delays	14
10	Assistance en cas de retard	Hilfeleistung bei Verspätungen	Assistance in case of delays	15
11	Dommages corporels	Personenschäden	Personal injury	15
12	Dommages matériels	Sachschaden	Loss and damage to property	16
13	Réclamations et plaintes	Reklamationen und Beschwerden	Claims and complaints	17
13.1	Réclamations relatives aux dommages corporels	Reklamationen betreffend Personenschaden	Claims for personal injury	17
13.2	Autres réclamations et plaintes	Andere Reklamationen und Beschwerden	Other claims and complaints	17
14	Actions en justice	Streitigkeiten	Disputes	18
14.1	Entreprises contre lesquelles l'action en justice peut être engagée	Unternehmen, gegen die Ansprüche gerichtlich geltend gemacht werden können	Undertakings against which an action may be brought	18
14.2	Extinction et prescription des actions	Erlöschen und Verjährung von Ansprüchen	Extinction and limitation of actions	18
14.3	For	Gerichtsstand	Jurisdiction	19
14.4	Droit applicable	Anwendbares Recht	Applicable law	19

Préambule

Les Conditions générales de transport pour le transport ferroviaire des voyageurs (GCC-CIV/PRR) ont pour but de garantir l'application de conditions contractuelles uniformes dans le transport national et international des voyageurs par chemin de fer, pour autant que cela soit approprié et possible.

Les GCC-CIV/PRR ont été élaborées au sein du Comité international des transports ferroviaires (CIT), lequel en recommande l'utilisation à ses membres. Leur contenu ainsi que la liste des entreprises qui les appliquent peuvent être consultés sur le site Internet du CIT www.cit-rail.org et sur le site conjoint UIC/CIT/CER www.railpassenger.info, ainsi que, en règle générale, dans les points de vente de ces entreprises offrant un conseil à la clientèle.

Präambel

Die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für die Eisenbahnbeförderung von Personen (GCC-CIV/PRR) sollen sicherstellen, dass im nationalen und internationalen Schienenpersonenverkehr soweit wie möglich und zweckmässig einheitliche Vertragsbedingungen zur Anwendung gelangen.

Die GCC-CIV/PRR wurden vom Internationalen Eisenbahntransportkomitee (CIT) ausgearbeitet und sind seinen Mitgliedern zur Anwendung empfohlen. Ihr Inhalt sowie die Liste der anwendenden Unternehmen können in der CIT-Website www.cit-rail.org und in der UIC/CIT/CER-Website www.railpassenger.info eingesehen werden, ferner in der Regel bei deren Verkaufsstellen mit kundendienstlicher Beratung.

Preamble

The purpose of the General Conditions of Carriage for Rail Passengers (GCC-CIV/PRR) is to ensure that uniform contractual conditions are applied to international and domestic passenger traffic by rail, insofar as this is feasible and appropriate.

The International Rail Transport Committee (CIT) drew up these GCC-CIV/PRR and recommends that its members apply them. The text of the GCC-CIV/PRR and the list of undertakings applying them are shown on the CIT website www.cit-rail.org and on UIC/CIT/CER website www.railpassenger.info. As a general rule, they may also be consulted at the sales points of those undertakings which provide customer advice.

1 Conditions générales et particulières de transport

- 1.1 Les GCC-CIV/PRR établissent des règles générales applicables dans les relations contractuelles entre le voyageur et le transporteur. Les règles qui dérogent aux GCC-CIV/PRR (point 1.2 ci-dessous) ou qui ne sont valables que pour des liaisons, des catégories de trains ou des offres spécifiques font l'objet de conditions particulières de transport.
- 1.2 Les conditions particulières de transport peuvent déroger aux GCC-CIV/PRR. Lorsqu'elles dérogent aux GCC-CIV/PRR, elles mentionnent expressément le paragraphe et le point des GCC-CIV/PRR auxquels elles dérogent. Seules des dérogations en faveur du voyageur sont admises pour les points 9.1, 9.2, 9.3.1, 9.3.4, 9.4, 9.5, 10, 11, 12, 13, 14 des GCC-CIV/PRR, à moins que le Règlement sur les droits des voyageurs (PRR) ne soit pas applicable (dans les Etats non membres de l'Union européenne (UE) ou sur certains services de transport dans l'UE exemptés du PRR).
- 1.3 Les GCC-CIV/PRR ainsi que les conditions particulières de transport deviennent, par la conclusion du contrat de transport, partie intégrante de ce dernier (point 3.2 ci-dessous).

Beförderungsbedingungen

- Die GCC-CIV/PRR regeln allgemeine Fragen des Vertragsverhältnisses zwischen Reisenden und Beförderer. Regelungen, die von diesen GCC-CIV/PRR (Pt. 1.2 nachstehend) abweichen oder nur für bestimmte Verkehrsverbindungen, Zugstammungen oder Tarifangebote gelten, sind in den besonderen Beförderungsbedingungen geregelt.
- Die besonderen Beförderungsbedingungen können von den GCC-CIV/PRR abweichen. Sofern sie abweichen, bezeichnen sie genau den Punkt und den Absatz, von dem sie abweichen. Von den Punkten 9.1, 9.2, 9.3.1, 9.3.4, 9.4, 9.5, 10, 11, 12, 13, 14 GCC-CIV/PRR kann nur zu Gunsten des Reisenden abgewichen werden, es sei denn, die Fahrgastrechteverordnung (PRR) ist nicht anwendbar (in Nicht-EU-Mitgliedstaaten oder auf Verkehrsleistungen, die von der PRR ausgenommen sind).
- Allgemeine wie besondere Beförderungsbedingungen werden mit Abschluss des Beförderungsvertrages dessen Bestandteil (Pt. 3.2 nachstehend).

Conditions of carriage

- The GCC-CIV/PRR cover general issues concerning the contractual relationship between passengers and carriers. Conditions which derogate from the GCC-CIV/PRR (point 1.2 below) or which only apply to particular routes, particular types of trains or particular offers are covered by the special conditions of carriage.
- The special conditions of carriage may derogate from the GCC-CIV/PRR. If the special conditions of carriage do derogate from the GCC-CIV/PRR they are to mention the paragraph and the point of the GCC-CIV/PRR from which they derogate explicitly. Any derogation in the case of points 9.1, 9.2, 9.3.1, 9.3.4, 9.4, 9.5, 10, 11, 12, 13, 14 GCC-CIV/PRR, may only be in favour of the passenger, unless the Passengers' Rights Regulation (PRR) is not applicable (in non Member States of the European Union (EU) or on exempted rail services within the EU).
- Both the GCC-CIV/PRR and the special conditions of carriage become integral parts of the contract of carriage on its conclusion (point 3.2 below).

2 Bases légales

- 2.1 Le transport de voyageurs par chemin de fer est régi par :
- les Règles uniformes concernant le Contrat de transport international ferroviaire des voyageurs (CIV – Appendice A de la COTIF), et/ou
 - le Règlement (CE) n°1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (PRR), et/ou
 - le droit national, dans la mesure où ils sont applicables ou s'il en a été convenu ainsi par contrat.
- 2.2 Lorsque le transport de voyageurs faisant l'objet d'un contrat de transport unique inclut, en complément au transport ferroviaire, un transport par air, route, voie de navigation intérieure ou mer, chaque mode de transport est régi par le droit applicable à ce mode, dans la mesure où il est applicable ou s'il en a été convenu ainsi par contrat, sous réserve des articles 1 et 31 CIV.

Rechtsgrundlagen

- Die Eisenbahnbeförderung von Personen unterliegt nach Massgabe der anwendbaren Bestimmungen oder vertraglichen Vereinbarungen:
- den Einheitlichen Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen (CIV – Anhang A zum COTIF) und/oder
 - der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (PRR) und/oder
 - dem Landesrecht.
- Schliesst eine Beförderung auf der Schiene, die Gegenstand eines einzigen Vertrages ist, Verkehrsleistungen in der Luft, auf der Strasse, auf Binnengewässern und zur See ein, so unterliegt jede der Verkehrsleistungen dem auf diesen Transportträger nach Massgabe der anwendbaren Bestimmungen oder vertraglichen Vereinbarungen anwendbaren Recht, vorbehältlich der Bestimmungen der Artikel 1 und 31 CIV.

Statutory basis

- The carriage of passengers by rail is subject to the provisions of:
- the Uniform Rules concerning the Contract of International Carriage of Passengers by Rail (CIV – Appendix A to COTIF), and/or
 - Regulation (EC) No 1371/2007 of the European Parliament and the Council of 23 October 2007 on rail passengers' rights and obligations (PRR), and/or
 - national law, in so far as they are applicable or agreed on a contractual basis.
- When carriage of passengers being the subject of a single contract of carriage includes carriage by air, road, inland waterway or sea as a supplement to carriage by rail, each transport mode is subject to the provisions governing that mode in so far as they are applicable or agreed on a contractual basis, without prejudice to the Articles 1 and 31 CIV.

3 Contrat de transport

- 3.1 Par le contrat de transport, le(s) transporteur(s) participant à l'exécution du contrat s'engage(nt) à transporter le voyageur du lieu de départ au lieu de destination.
- 3.2 Le contrat de transport se compose :
- des GCC-CIV/PRR ;
 - des conditions particulières de transport du ou des transporteurs ; et
 - des données figurant sur le titre de transport (point 4.1.3 ci-dessous).
- En cas de conflit entre les GCC-CIV/PRR et les conditions particulières de transport, ces dernières l'emportent. En cas de contradiction entre des clauses des conditions particulières de transport, la réglementation la plus avantageuse pour le voyageur l'emporte.
- 3.3 Le contrat de transport est constaté par le titre de transport traditionnel émis sous forme papier ou par le e-billet. Le titre de transport fait foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion et du contenu du contrat de transport.
- 3.4 Un titre de transport matérialise un contrat de transport, sauf dans les cas mentionnés aux points 3.5 et 3.6 ci-dessous.

Beförderungsvertrag

- Der Beförderungsvertrag verpflichtet den oder die an der Durchführung des Beförderungsvertrags beteiligten Beförderer, den Reisenden vom Abgangs- bis zum Bestimmungsort zu befördern.
- Der Beförderungsvertrag setzt sich zusammen aus:
- den GCC-CIV/PRR,
 - den besonderen Beförderungsbedingungen des oder der Beförderer, und
 - den Angaben im Beförderungsausweis (Pt 4.1.3 nachstehend).
- Widersprechen sich die GCC-CIV/PRR und die besonderen Beförderungsbedingungen, haben Letztere Vorrang vor den GCC-CIV/PRR. Im Fall von Widersprüchen zwischen Bestimmungen der besonderen Beförderungsbedingungen gilt die für den Reisenden vorteilhaftere Regelung.
- Der Beförderungsvertrag wird im Beförderungsausweis festgehalten, entweder in herkömmlicher Papierform oder als elektronischer Beförderungsausweis (im Folgenden „e-Beförderungsausweis“). Der Beförderungsausweis dient bis zum Beweis des Gegenteils als Nachweis für den Abschluss und den Inhalt des Beförderungsvertrages.
- Vorbehältlich der in Pt. 3.5 und 3.6 genannten Fälle dokumentiert ein Beförderungsausweis einen Beförderungsvertrag.

Contract of carriage

- The contract of carriage obliges the carrier(s) taking part in the performance of the contract of carriage to carry the passenger from the place of departure to the place of destination.
- Contracts of carriage consist of:
- the GCC-CIV/PRR;
 - the carrier(s) special conditions of carriage; and
 - the specific data indicated on the ticket (point 4.1.3 below).
- In the event of conflict between the GCC-CIV/PRR and the special conditions of carriage, the latter take precedence over the former. In the event of inconsistencies in the special conditions of carriage, the condition more favourable to the passenger is to apply.
- Contracts of carriage are confirmed by tickets, either in the form of traditional paper tickets or as e-tickets. Tickets act as prima facie evidence of the conclusion and content of the contract of carriage.
- One ticket represents one contract of carriage except for the cases covered in points 3.5 and 3.6 below.

3.5	Plusieurs titres de transport traditionnels émis sous forme papier matérialisent plusieurs contrats de transport. Ils matérialisent un contrat de transport unique seulement lorsque les conditions particulières de transport le prévoient. Plusieurs e-billets matérialisent plusieurs contrats de transport. Ils matérialisent un contrat de transport unique seulement lorsqu'ils sont liés électroniquement et lorsque les conditions particulières de transport le prévoient.	Mehrere Beförderungsausweise in herkömmlicher Papierform dokumentieren mehrere Beförderungsverträge. Sie dokumentieren nur dann einen einzigen Beförderungsvertrag, wenn die besonderen Beförderungsbedingungen dies vorsehen. Mehrere e-Beförderungsausweise dokumentieren mehrere Beförderungsverträge. Sie dokumentieren nur dann einen einzigen Beförderungsvertrag, wenn sie elektronisch verknüpft sind und wenn die besonderen Beförderungsbedingungen dies vorsehen.	Several tickets in the traditional paper form represent several contracts of carriage. They represent a single contract of carriage only if stated in the special conditions of carriage. Several e-tickets represent several contracts of carriage. They represent a single contract of carriage only if they are linked electronically and if stated in the special conditions of carriage.
3.6	Un titre de transport unique peut aussi matérialiser plusieurs contrats de transport, pour autant que cela soit indiqué clairement dans les conditions particulières de transport.	Soweit aus den besonderen Beförderungsbedingungen klar ersichtlich, kann ein einziger Beförderungsausweis auch mehrere Beförderungsverträge dokumentieren.	Provided it is clearly stated in the special conditions of carriage, a single ticket may represent several contracts of carriage.
3.7	Le transfert entre deux gares d'une même agglomération par un moyen de transport autre que le chemin de fer (bus, tram, métro, taxi, vélo), ou à pied, n'est pas couvert par le contrat de transport ferroviaire et est régi par le droit applicable au mode de transport concerné.	Der Transfer zwischen Bahnhöfen im gleichen Ballungsraum mit anderen Verkehrsträgern als der Eisenbahn (Bus, Tram, Metro, Taxi, Velo) oder zu Fuss, bilden nicht Gegenstand des Eisenbahnbeförderungsvertrages und erfolgen zu den für den betreffenden Verkehrsträger geltenden Rechtsvorschriften.	Transfer between railway stations, for example in the same conurbation by transport modes other than rail (bus, tram, metro, taxi, bicycle), or on foot, does not form part of the contract of carriage by rail and is performed in accordance with the law applicable to the transport mode in question.
3.8	Le transport par un autre mode de transport intervenant avant ou après le transport ferroviaire, ou entre deux services de transport ferroviaire, est inclus dans un contrat unique seulement s'il est matérialisé par un titre de transport unique, sous réserve du point 3.6, ou si cela est prévu dans les conditions particulières de transport du ou des transporteur(s) concerné(s).	Erfolgt vor oder nach einer Schienenbeförderung, oder zwischen zwei Eisenbahnverkehrsleistungen, eine Beförderung mit einem anderen Verkehrsträger, so bilden sie nur dann einen einzigen Beförderungsvertrag, wenn dafür ein einziger Beförderungsausweis ausgestellt wird, vorbehaltlich Punkt 3.6, oder wenn dies die besonderen Beförderungsbedingungen des oder der betroffenen Beförderer vorsehen.	Carriage by another mode of transport before or after carriage by rail, or between two rail transport services, is subject to a single contract of carriage only if it is represented by one ticket, without prejudice to point 3.6, or if it is provided for in the special conditions of carriage of the carrier(s) concerned.
4	Titre de transport et réservation	Beförderungsausweise und Reservierungen	Tickets and reservations
4.1	<u>Généralités</u>	<u>Allgemeines</u>	<u>In general</u>
4.1.1	Les transporteurs ou leurs associations déterminent la forme et le contenu des titres de transport ainsi que les langues et les caractères dans lesquels ils doivent être imprimés et remplis.	Die Beförderer oder ihre Verbände legen Form und Inhalt der Beförderungsausweise sowie die beim Druck und Ausfüllen zu verwendenden Sprachen und Schriftzeichen fest.	Carriers or their associations determine the design of tickets and the languages and characters to be used to print and fill them out.
4.1.2	Les e-billets sont régis par des conditions particulières de transport. Ils peuvent être convertis en signes d'écriture lisibles.	Für elektronische Beförderungsausweise gelten besondere Beförderungsbedingungen. Die Angaben im e-Beförderungsausweis sind in lesbare Schriftzeichen umwandelbar.	E-tickets are subject to special conditions of carriage. The details contained in the e-ticket can be transformed into legible written symbols.

4.1.3	En principe, le titre de transport désigne le ou les transporteurs participant à l'exécution du contrat de transport, l'entreprise émettrice du titre de transport, le parcours, le prix, la durée de validité du titre de transport, les conditions générales de transport et conditions particulières de transport applicables, ainsi que, le cas échéant, le nom du voyageur, la date du voyage, le numéro du train et la place réservée. L'entreprise émettrice du titre de transport et les transporteurs sont en général identifiés par des codes, dont la liste est disponible sur www.cit-rail.org et sur www.railpassenger.info .	In der Regel bezeichnet der Beförderungsausweis den oder die an der Durchführung des Beförderungsvertrags beteiligten Beförderer, das den Beförderungsausweis ausgebende Unternehmen, die Wegstrecke, den Preis, die Geltungsdauer des Beförderungsausweises, die anwendbaren Beförderungsbedingungen und gegebenenfalls den Namen des Reisenden, den Reisetag, die Zugnummer und den reservierten Platz. Das ausgebende Unternehmen und die Beförderer sind in der Regel mit Codes angegeben. Die zugehörige Liste steht unter www.cit-rail.org und www.railpassenger.info zur Verfügung.	As a rule, tickets are to indicate the carrier(s) taking part in the performance of the contract of carriage, the issuer of the ticket, the route, the fare, the period of validity of the ticket, the conditions of carriage applicable and, where appropriate, the name of the passenger, the date of travel, the train number and the accommodation reserved. Issuers and carriers are generally identified by codes, a list of which is available on www.cit-rail.org and www.railpassenger.info .
4.1.4	Les conditions particulières de transport stipulent dans quels cas la réservation est possible ou obligatoire.	Die besonderen Beförderungsbedingungen legen fest, in welchen Fällen die Reservierung möglich oder obligatorisch ist.	The special conditions of carriage specify the conditions under which reservations may be optional or compulsory.
4.1.5	Les conditions et les modalités des réductions (par exemple pour les enfants, les voyages en groupe, etc.) sont réglées dans les conditions particulières de transport.	Die besonderen Beförderungsbedingungen regeln die Voraussetzungen und Modalitäten von Ermässigungen (z.B. für Kinder, Reisegruppen, etc.).	The special conditions of carriage specify the conditions and arrangements for reductions (e.g. for children, groups, etc.).
4.2	<u>Achat</u>	<u>Erwerb</u>	<u>Purchase</u>
4.2.1	Les titres de transport sont vendus soit directement par les points de vente du transporteur, soit indirectement par des points de vente agréés. Lorsqu'un transporteur qui ne participe pas à l'exécution du contrat de transport ou un tiers (p. ex. une agence de voyage) vend un titre de transport, il agit en qualité d'intermédiaire et n'assume pas de responsabilité résultant du contrat de transport.	Die Beförderungsausweise werden entweder direkt von Verkaufsstellen des Beförderers oder indirekt von hierzu ermächtigten Verkaufsstellen verkauft. Wenn Beförderer, die nicht an der Durchführung des Beförderungsvertrags beteiligt sind oder Dritte (z.B. Reisebüros) Beförderungsausweise verkaufen, gelten diese als Vermittler und übernehmen keine Haftung aus dem Beförderungsvertrag.	Tickets are sold either directly by the carrier's sales points or indirectly by authorised sales points. Where carriers who are not taking part in the performance of the contract of carriage or third parties (e.g. travel agencies) sell tickets, they act as agents and accept no liability resulting from the contract of carriage.
4.2.2	Le titre de transport est transmissible s'il n'est pas nominatif et pour autant que le voyage n'ait pas encore commencé. Le commerce des titres de transport par les passagers est interdit.	Der nicht auf den Namen des Reisenden ausgestellte Beförderungsausweis ist übertragbar. Der Handel mit Beförderungsausweisen ist den Reisenden untersagt.	Tickets which are not made out in the passenger's name are transferable if the journey has not begun. Tickets must not be sold for profit by passengers.
4.2.3	Si le titre de transport peut être payé dans une monnaie autre que la monnaie nationale du transporteur ou que celle qu'il utilise, la monnaie de paiement et le taux de conversion doivent être publiés conformément aux conditions du transporteur.	Kann der Beförderungsausweis in einer anderen als der Landeswährung oder einer anderen als der vom Beförderer verwendeten Währung bezahlt werden, sind die Währung und der Umrechnungskurs nach den Bestimmungen dieses Beförderers zu veröffentlichen.	If the fare can be paid for in a currency other than the national currency of the carrier or other than a currency used by the carrier, details of the currency and the rate of exchange are to be published in accordance with the carrier's regulations.
4.2.4	La reprise et l'échange des titres de transport ainsi que le remboursement du prix du transport, en dehors des cas d'annulation de train ou de retard (point 9.1.1 ci-dessous), sont réglés dans les conditions particulières de transport des transporteurs, celles-ci précisant les frais éventuels à payer. En principe, l'échange est considéré comme la résiliation du contrat de transport initial et la conclusion d'un nouveau contrat. Les titres de transport illisibles ou détériorés peuvent être refusés. Le mode de paiement du remboursement est identique à celui choisi pour l'achat du titre de transport. Le remboursement s'effectue, le cas échéant, sous forme de bons de voyage.	Die Rückgabe und der Umtausch des Beförderungsausweises sowie die Erstattung des Beförderungspreises – ausser bei Zugsausfällen oder -verspätungen (Pt. 9.1.1 nachstehend) – richten sich nach den besonderen Beförderungsbedingungen der Beförderer; diese legen auch die Kosten fest. Der Umtausch gilt in der Regel als Auflösung und Neuabschluss des Beförderungsvertrages. Unleserliche oder beschädigte Beförderungsausweise können zurückgewiesen werden. Erstattungen werden in der beim Kauf des Beförderungsausweises verwendeten Zahlungsart oder gegebenenfalls in Form von Gutscheinen geleistet.	Conditions for the return and exchange of tickets and refunds of fares – except in the case of train cancellations or delays (point 9.1.1 below) – are determined by the carriers' special conditions of carriage which state any charges payable. As a rule, exchange is treated as cancellation of the original contract of carriage and conclusion of a new one. Return, exchange or refund of tickets which are illegible or damaged may be refused. Refunds will be made using the same method used for payment for the ticket or, if appropriate, as a voucher.

4.2.5	<p>Sous réserve du droit national applicable, le voyageur qui utilise abusivement le système de vente des e-billets peut être exclu de toute utilisation ultérieure de ce système et des dispositifs permettant l'impression à domicile des e-billets.</p>	<p>Reisende, welche das e-Beförderungsausweissystem missbrauchen, können vorbehaltlich des anwendbaren Landesrechtes von diesem System und dem Selbstausdruck der Beförderungsausweise ausgeschlossen werden.</p>	<p>Subject to the national law applicable, passengers who abuse the e-ticketing systems may not be permitted to continue to use e-ticketing systems and home printing functions.</p>
4.2.6	<p>Les titres de transport perdus ou volés ne sont ni remplacés ni remboursés.</p>	<p>Verlorene oder gestohlene Fahrausweise werden weder ersetzt noch erstattet.</p>	<p>Lost or stolen tickets will neither be replaced nor refunded.</p>
5	Obligations du voyageur	Pflichten des Reisenden	Passengers' obligations
5.1	<u>Avant le départ</u>	<u>Vor Reiseantritt</u>	<u>Before the journey</u>
5.1.1	Le voyageur doit régler le prix du transport avant le voyage et s'assurer que le titre de transport a été établi selon ses indications.	Der Reisende hat den Beförderungspreis im Voraus zu bezahlen und sich zu vergewissern, ob dieser gemäss seinen Angaben ausgestellt ist	Passengers must pay fares in advance and ensure that tickets are made out in accordance with their instructions.
5.1.2	Le voyageur n'a plus droit à aucune réduction une fois le titre de transport acheté, à moins que les conditions particulières de transport n'en disposent autrement.	Vorbehaltlich besonderer Beförderungsbestimmungen hat der Reisende nach dem Kauf des Beförderungsausweises kein Anrecht auf nachträgliche Ermässigungen.	Unless specified otherwise in the special conditions of carriage, passengers are not entitled to any reduction in the fare once the ticket has been purchased.
5.1.3	Les conditions particulières de transport indiquent si le voyageur doit valider le titre de transport avant de monter à bord du train.	Die besonderen Beförderungsbedingungen legen fest, ob der Reisende den Beförderungsausweis vor dem Einsteigen selbst zu entwerfen hat.	The special conditions of carriage specify if passengers must validate tickets themselves before boarding.
5.1.4	Le titre de transport n'est pas valable lorsque des indications devant être inscrites par le voyageur font défaut, lorsque la validation obligatoire n'a pas été effectuée par le voyageur ou lorsque le titre de transport a été manipulé a posteriori ou falsifié. Les conditions particulières de transport indiquent la procédure à suivre dans ce cas.	Der Beförderungsausweis ist ungültig, wenn vom Reisenden einzutragende Angaben fehlen, die ihm obliegende Entwertung fehlt oder wenn er nachträglich geändert oder verfälscht wurde. Die besondere Beförderungsbedingungen regeln das Verfahren für solche Fälle.	Tickets are not valid if any endorsements which passengers are required to make are missing, if passengers have failed to validate their tickets as required or if the tickets have been altered after issue or falsified. The special conditions of carriage specify the procedure to be adopted in these cases.
5.1.5	Le voyageur doit racheter un titre de transport si les données électroniques ou le certificat de sécurité d'un e-billet sont illisibles. Il pourra envoyer son e-billet à l'entreprise émettrice en vue de clarifier la situation ou obtenir un remboursement.	Sind die elektronischen Daten oder ein Sicherheitszertifikat im e-Beförderungsausweis nicht lesbar, hat der Reisende einen neuen Beförderungsausweis zu lösen. Er kann die Daten des e-Beförderungsausweises beim ausgebenden Unternehmen zur Klärung oder Erstattung einreichen.	If the electronic data or the security certificate in e-tickets is not readable, passengers have to purchase new tickets. Passengers may send these e-tickets to the issuer for resolution or refund.
5.1.6	Les conditions particulières de transport indiquent si et à quelles conditions les enfants peuvent voyager seuls.	Die besonderen Beförderungsbedingungen legen fest, ob und unter welchen Bedingungen Kinder alleine reisen dürfen.	The special conditions of carriage specify if and under what conditions children may travel alone.
5.1.7	Les personnes handicapées ou à mobilité réduite doivent notifier leur besoin d'assistance au moins 48 heures à l'avance. Elles doivent se conformer aux instructions données par les transporteurs pour pouvoir bénéficier des prestations d'assistance conformément aux règles d'accès des transporteurs. Les transporteurs peuvent prévoir, le cas échéant, un délai de notification plus court.	Behinderte Personen und Personen mit eingeschränkter Mobilität teilen ihren Bedarf an Hilfeleistung mindestens 48 Stunden vor Antritt der Reise mit. Um die Hilfeleistung gemäss Zugangsregeln des Beförderers in Anspruch nehmen zu können, sind seine Weisungen zu befolgen. Die Beförderer können gegebenenfalls Vereinbarungen für kürzere Mitteilungszeiten anbieten.	Disabled persons and persons with reduced mobility must notify their need for assistance at least 48 hours in advance. They are to comply with the instructions given by the carriers in order to benefit from the assistance provided in the carriers' access rules. As appropriate, carriers may accept shorter notice periods.

5.2	<u>Durant le voyage</u>	<u>Während der Reise</u>	<u>During the journey</u>
5.2.1	Le voyageur doit embarquer à bord du train avant l'heure de départ indiquée dans l'horaire publié, afin de garantir le départ ponctuel du train. S'il ne se présente pas pour l'embarquement avant l'heure de départ du train ou, le cas échéant, dans le laps de temps précédant le départ du train et indiqué dans les conditions particulières de transport, l'accès au train ne sera plus garanti.	Der Reisende muss vor der veröffentlichten fahrplanmässigen Abfahrtszeit in den Zug einsteigen, damit dieser pünktlich abfahren kann. Steigt er nicht vor der Abfahrtszeit oder innerhalb der in den besonderen Beförderungsbedingungen angegebenen Zeitspanne zu, ist der Zutritt zum Zug nicht mehr gewährleistet.	Passengers must board trains before the departure time shown in the published timetable so that trains can depart on time. If passengers do not board before the departure time of the train or, where appropriate, within the time period preceding departure and shown in the special conditions of carriage, travel on the train will not be guaranteed.
5.2.2	Le voyageur doit être muni d'un titre de transport valable durant tout son voyage. Il doit le présenter au personnel ferroviaire sur demande et le conserver jusqu'à la sortie de la gare de destination. Les voyageurs sans titre de transport valable sont éventuellement tenus de payer une surtaxe, en sus du prix du transport. A défaut, ils peuvent être exclus du transport.	Der Reisende muss im Besitz eines für die ganze Reise gültigen Beförderungsausweises sein. Er hat ihn auf Verlangen dem Bahnpersonal vorzuweisen und bis zum Verlassen des Bestimmungsbahnhofes aufzubewahren. Reisende ohne gültigen Beförderungsausweis haben ausser dem Beförderungspreis gegebenenfalls einen Zuschlag zu bezahlen; ansonsten können sie von der Beförderung ausgeschlossen werden.	Passengers must hold tickets valid throughout the whole journey. Passengers must show tickets to rail staff on demand and retain them until leaving the destination station. Passengers without valid tickets may have to pay a surcharge in addition to the fare itself, failing which they may be required to discontinue their journey.
5.2.3	Le voyageur muni d'un titre de transport particulier (par ex. titre nominatif, à prix réduit, dématérialisé ou acheté par un mode de paiement spécifique) doit être à tout moment en mesure de prouver son identité et son droit à bénéficier d'un tel titre, conformément aux conditions particulières de transport.	Reisende mit besonderen Beförderungsausweisen (z.B. e-Beförderungsausweise oder Beförderungsausweise die auf ihren Namen ausgestellt, zu ermässigten Preisen ausgegeben, oder mit besonderen Zahlungsarten beglichen werden) müssen jederzeit ihre Identität und Berechtigung gemäss den besonderen Beförderungsbedingungen nachweisen können.	Passengers with special tickets (e.g. made out in the passenger's name, issued at a reduced fare, e-tickets, or tickets paid for in particular ways) must be able to prove their identity and entitlement at any time in accordance with the special conditions of carriage.
5.2.4	Le personnel ferroviaire peut retirer les titres de transport à des fins de contrôle. Dans ce cas, un titre de transport de remplacement ou une quittance est remis au voyageur.	Das Bahnpersonal kann zu Kontrollzwecken Beförderungsausweise einziehen. Der Reisende erhält in diesem Falle einen Ersatzbeförderungsausweis oder eine Quittung.	Rail staff may retain tickets for audit purposes. In these cases, passengers are given replacement tickets or receipts.
5.2.5	Sous réserve des conditions particulières de transport, le voyageur ne peut pas interrompre et reprendre son voyage librement.	Vorbehaltlich der besonderen Beförderungsbedingungen darf der Reisende seine Reise nicht unterbrechen, um sie später nach Belieben fortzusetzen.	Subject to the special conditions of carriage, passengers may not break and resume their journeys at will.
5.2.6	Le titre de transport donne droit au transport dans la classe indiquée et, le cas échéant, à la place réservée. Les conditions particulières de transport régissent les cas où seules des voitures de la classe inférieure sont disponibles sur une partie du voyage. Le voyageur doit occuper la place réservée dans les 15 minutes suivant le départ du train de la gare à partir de laquelle la réservation a été faite, sous peine de perdre son droit.	Der Beförderungsausweis berechtigt zur Fahrt in der angegebenen Wagenklasse und zur Belegung des gegebenenfalls reservierten Platzes. Die besonderen Beförderungsbedingungen regeln jene Fälle, in denen auf einer Teilstrecke nur Wagen einer tieferen Klasse geführt werden. Reservierte Plätze sind innert 15 Minuten nach Abfahrt des Zuges von dem Bahnhof, ab dem die Reservierung erfolgt ist, zu belegen, andernfalls der Reisenden seinen Platzanspruch verliert.	Tickets entitle passengers to carriage in the class of travel indicated and to the accommodation which the passenger has reserved (if any). The special conditions of carriage cover cases where only a lower class of travel is offered over a section of the journey. Reserved accommodation must be claimed within fifteen minutes of departure of the train from the station from which the reservation was made or the passenger may lose his claim to the accommodation.
5.2.7	Un voyageur ne peut utiliser qu'une seule place. Les places réservées aux personnes à mobilité réduite ou aux familles avec enfants doivent être laissées à leur disposition.	Jeder Reisende darf nur einen Platz belegen. Plätze, die für Personen mit eingeschränkter Mobilität oder für Familien mit Kindern reserviert sind, sind freizugeben.	Passengers may only occupy one seat. Accommodation reserved for persons with reduced mobility or for families with children is to be given up.
5.2.8	Le voyageur doit obtempérer aux directives du personnel des transporteurs, des gestionnaires des gares et des gestionnaires d'infrastructure. Le voyageur doit se conformer aux prescriptions concernant l'utilisation des installations et des équipements, en particulier les conditions d'accès à l'enceinte des gares et aux trains.	Der Reisende hat den Anordnungen des Personals der Beförderer, der Bahnhofbetreiber und der Infrastrukturbetreiber Folge zu leisten und insbesondere die Vorschriften für die Benutzung der Anlagen und Einrichtungen sowie die Zugangskontrollen zu bestimmten Zügen zu beachten.	Passengers must follow instructions given by the carriers' staff, the station managers' staff and the infrastructure managers' staff. In particular, passengers must observe the regulations for the use of premises and facilities and any special conditions for accessing trains.

- | | | | |
|--------|---|---|---|
| 5.2.9 | Le voyageur doit se conformer à toutes les formalités douanières ou administratives. | Der Reisende hat alle zoll- oder sonstigen verwaltungsbehördlichen Vorschriften zu beachten. | Passengers must observe all customs regulations and the regulations of other administrative authorities. |
| 5.2.10 | Il est interdit de fumer dans les espaces non-fumeurs, même avec le consentement des autres voyageurs. | In Nichtraucherbereichen ist das Rauchen auch mit Zustimmung der übrigen Reisenden nicht gestattet. | Passengers may not smoke in areas where smoking is not permitted even if other passengers consent. |
| 5.2.11 | Le transporteur peut sanctionner le voyageur pour l'utilisation abusive des dispositifs d'alarme et d'urgence en se fondant sur les dispositions du droit national applicable. | Der Beförderer kann die missbräuchliche Benutzung von Alarm- und Notfalleinrichtungen nach den Bestimmungen des anwendbaren Landesrechts ahnden. | Carriers may penalise the misuse of alarm and emergency equipment in accordance with the national law applicable. |
| 5.2.12 | Le voyageur qui présente un danger pour la sécurité de l'exploitation ou des autres voyageurs ou qui incommode de manière intolérable les autres voyageurs peut être exclu du transport sans droit au remboursement du prix du transport. | Reisende, die für die Sicherheit des Betriebes oder der Mitreisenden eine Gefahr darstellen oder die Mitreisende in unzumutbarer Weise belästigen, können ohne Anspruch auf Erstattung des Beförderungspreises von der Beförderung ausgeschlossen werden. | Passengers who present a risk to the safety of operations or other passengers, or who inconvenience other passengers in an unacceptable manner, may be excluded from carriage and will not be entitled to a refund of their fare. |

6 Colis à main

- 6.1 Le voyageur peut prendre avec lui des colis à mains faciles à transporter, affectés à un but de voyage et dont l'encombrement n'excède pas les limites de l'espace prévu pour les bagages. Il doit les surveiller et, si la réglementation l'exige, les étiqueter. Les colis à main ne doivent pas gêner les autres voyageurs, ni entraver l'exploitation ferroviaire, ni causer de dommages, par exemple aux autres voyageurs, aux autres colis à main ou au matériel ferroviaire. Les conditions particulières de transport prévoient les sanctions à appliquer le cas échéant.
- 6.2 Le transport des marchandises dangereuses est régi par le Règlement concernant le transport international ferroviaire des marchandises dangereuses (RID – Appendice C à la COTIF) et, en particulier, par le chapitre 7.7 de son annexe (www.otif.org). En général seuls sont admis les matières et les objets dans leur emballage d'origine qui sont destinés à un usage personnel ou privé, ou pour la pratique d'un loisir ou d'un sport.
- 6.3 Il est interdit de transporter des armes et des munitions à bord. Les exceptions et leurs modalités sont fixées dans les conditions particulières de transport.
- 6.4 Les objets trouvés doivent immédiatement être signalés au personnel ferroviaire. Le transporteur peut inspecter les colis à main laissés sans surveillance ainsi que leur contenu. Il est autorisé à les décharger du train et à les détruire au cas où lui-même ou les autorités l'estimeraient nécessaire pour la sécurité de l'exploitation ou celle des voyageurs.
- 6.5 Le transport de vélos en tant que colis à main est soumis aux conditions particulières de transport.

Handgepäck

- Der Reisende darf leicht tragbares, dem Reisezweck dienendes Handgepäck mitnehmen, das auf den dafür vorgesehenen Abstellflächen deponiert werden kann. Er muss es beaufsichtigen und, falls vorgeschrieben, kennzeichnen. Das Handgepäck darf andere Reisende und den Eisenbahnbetrieb nicht behindern und beispielsweise anderen Reisenden, anderem Handgepäck oder der Eisenbahnausrüstung Schaden zufügen. Die besonderen Beförderungsbedingungen legen die etwaigen Sanktionen fest.
- Für gefährliche Güter gilt die Ordnung für die internationale Eisenbahnbeförderung gefährlicher Güter (RID – Anlage C zum COTIF) und insbesondere Kapitel 7.7 von dessen Anhang (www.otif.org). Grundsätzlich sind einzig Stoffe und Gegenstände zugelassen, die einzelhandelsgerecht abgepackt und für den persönlichen oder häuslichen Gebrauch oder für die Freizeit und den Sport bestimmt sind.
- Die Mitnahme von Waffen und Munition in die Züge ist untersagt. Die besonderen Beförderungsbedingungen legen die Ausnahmen und Modalitäten fest.
- Fundgegenstände sind dem Bahnpersonal sofort zu melden. Der Beförderer kann unbeaufsichtigtes Handgepäck samt Inhalt überprüfen, aus dem Zug entfernen und zerstören, falls der Beförderer oder die Behörden es als Gefahr für die Sicherheit des Betriebes oder der Reisenden ansehen.
- Für die Mitnahme von Fahrrädern als Handgepäck gelten die besonderen Beförderungsbedingungen.

Hand luggage

- Passengers may take hand luggage with them. The hand luggage must be easy to handle, associated with a purpose of their journey and capable of being fitted into luggage spaces. Passengers must supervise their hand luggage and label it if required by other regulations. Hand luggage must not inconvenience other passengers or rail operations, nor cause damage, for example, to other passengers, other hand luggage or rail equipment. The special conditions of carriage specify the penalties that may be applied in these cases.
- The Regulation concerning the International Carriage of Dangerous Goods by Rail (RID – Appendix C to COTIF) and in particular Chapter 7.7 of its annex (www.otif.org) apply to the carriage of dangerous goods. In general only substances and articles which are packaged for retail sale and intended for personal or domestic use or for leisure or sporting activities are permitted.
- Taking weapons and ammunition in trains is prohibited. The special conditions of carriage specify the exceptions and the procedures in those cases.
- Lost property is to be reported to rail staff immediately. The carrier may examine unsupervised hand luggage including its contents and remove it from the train and destroy it if the carrier or the authorities consider it necessary for the safety of operations or passengers.
- The special conditions of carriage apply to accompanied bicycles.

7 Animaux

- 7.1 Le voyageur peut prendre un animal à bord si le transporteur le permet. Dans ce cas, les modalités de transport sont fixées dans les conditions particulières de transport.
- 7.2 Sous réserve du droit applicable, aucune restriction ne s'applique aux chiens d'aveugle et aux chiens d'assistance identifiables comme tels.

Tiere

- Der Reisende darf insoweit Tiere in die Züge mitnehmen, als die Beförderer es zulassen. Die besonderen Beförderungsbedingungen legen die Modalitäten fest.
- Vorbehaltlich des anwendbaren Rechts gelten für Blindenhunde und Begleithunde behinderter Personen keine Einschränkungen sofern diese als solche erkennbar sind.

Animals

- Passengers may take animals in trains only in so far as the carriers allow it. If the carriers do allow it, the special conditions of carriage apply.
- Subject to the law applicable, no restrictions apply to blind and disabled persons' assistance dogs which are recognisable as such.

8 Bagages et véhicules

Dans la mesure où le transport de bagages enregistrés et de véhicules est proposé par un ou plusieurs transporteurs, les conditions particulières de transport correspondantes sont applicables.

Reisegepäck und Fahrzeuge

Falls die Beförderer die Beförderung von begleitetem Reisegepäck und Fahrzeugen anbieten, gelten besondere Beförderungsbedingungen.

Registered luggage and vehicles

If carriers offer the carriage of registered luggage and vehicles, the special conditions of carriage apply.

9 Retards

- 9.1 Annulations et retards prévisibles
- 9.1.1 Si un train est annulé ou en retard et si le transporteur peut, par expérience, prévoir objectivement que le lieu de destination défini dans le contrat de transport sera atteint avec plus de 60 minutes de retard, le voyageur peut, dans les conditions énoncées au point 9.1.3 ci-dessous :
- exiger le remboursement du prix du transport correspondant au voyage qui n'a pas été effectué ou à la partie du voyage qui n'a pas été effectuée et/ou à la partie qui a été effectuée mais qui est devenue sans aucun intérêt, ainsi que le retour gratuit jusqu'au lieu de départ ; ou
 - poursuivre son voyage à la prochaine occasion, si nécessaire en empruntant un itinéraire différent, mais au plus tard dans un délai de 48 heures.
- 9.1.2 Si le titre de transport est également valable pour le voyage retour et que le voyageur effectue ce trajet comme prévu, seule la partie du prix du transport qui correspond au voyage aller lui sera remboursée.
- 9.1.3 Le retour gratuit jusqu'au lieu de départ ou la poursuite du voyage ne sont possibles qu'avec les transporteurs participant à l'exécution du contrat de transport. Le retour ou la poursuite du voyage se déroulent dans des conditions comparables au voyage initial.

Verspätungen

- Zugausfälle und erwartete Verspätungen
- Fällt der Zug aus oder ist er verspätet, und ist nach Erfahrung des Beförderers objektiv davon auszugehen, dass der Bestimmungsort gemäss Beförderungsvertrag mit mehr als 60 Minuten Verspätung erreicht wird, kann der Reisende unter den Bedingungen in Punkt 9.1.3 nachstehend:
- für die nicht durchgeführte Reise oder für den nicht durchgeführten und/oder durchgeführten, aber sinnlos gewordenen Teil der Reise Erstattung des Beförderungspreises sowie die unentgeltliche Rückbeförderung zum Abfahrtort verlangen, oder
 - seine Reise bei nächster Gelegenheit, jedoch spätestens innerhalb von 48 Stunden, wenn nötig mit geänderter Streckenführung fortsetzen.
- Ist der Beförderungsausweis auch für die Rückfahrt gültig und führt der Reisende diese planmässig durch, wird nur jener Teil des Beförderungspreises erstattet, welcher der einfachen Fahrt entspricht.
- Rückbeförderung zum Abfahrtort oder Fortsetzung der Reise sind nur mit den an der Durchführung des Beförderungsvertrags beteiligten Beförderern möglich. Sie erfolgen unter vergleichbaren Bedingungen wie die ursprüngliche Reise.

Delays

- Train cancellations and anticipated delays
- If a train is cancelled or delayed and if the experience of the carrier leads objectively to the conclusion that the destination point specified in the contract will be reached with a delay of more than 60 minutes, passengers may, in accordance with point 9.1.3 below:
- demand a refund of the fare for the journey not made or for that part of the journey not made and/or the part made but no longer serving a purpose together with carriage back to the starting point of the journey free of charge, or
 - continue their journey, using a different route if necessary, at the earliest opportunity but nevertheless at the latest within 48 hours.
- If passengers' tickets are also valid for the return journey and if they use them in accordance with their travel plans, only that part of the total fare which corresponds to the outward journey will be refunded.
- Return to the starting point of the journey or continuation of the journey are only possible using the carriers taking part in the performance of the contract of carriage. They are to be under conditions comparable to the initial journey.

9.2	<u>Retards effectifs</u>	<u>Erlittene Verspätungen</u>	<u>Delays sustained</u>
9.2.1	Lorsque le voyageur ne fait valoir aucune des prétentions mentionnées au point 9.1.1 let. a ci-dessus et qu'il arrive au lieu de destination défini dans le contrat de transport avec 60 minutes ou plus de retard, le transporteur l'indemnise à hauteur de 25 % du prix du transport tel que défini au point 9.3.1 ci-dessous. Pour un retard de 120 minutes ou plus, l'indemnité est égale à 50 % du prix du transport tel que défini au point 9.3.1 ci-dessous. Le présent article s'applique sous réserve des dispositions des points 9.5.1 et 9.5.2 ci-dessous.	Macht der Reisende keine Ansprüche nach Pt. 9.1.1 a) vorstehend geltend und erreicht er den Bestimmungsort gemäss Beförderungsvertrag mit 60 Minuten oder mehr Verspätung, entschädigt ihn der Beförderer mit 25% des nach Pt. 9.3.1 berechneten Beförderungspreises. Bei Verspätungen von 120 Minuten oder mehr beträgt die Entschädigung 50% des nach Pt. 9.3.1 berechneten Beförderungspreises. Vorbehalten bleiben Pt.9.5.1 und 9.5.2 nachstehend.	If passengers do not claim under point 9.1.1 a) above and reach the destination point specified in their contract with 60 minutes or more of delay, carriers will compensate them with 25% of the fare calculated in accordance with point 9.3.1 below. For delays of 120 minutes or more, the compensation will be 50% of the fare calculated in accordance with point 9.3.1 below. Points 9.5.1 and 9.5.2 below still apply.
9.2.2	A la demande du voyageur, le personnel du transporteur dont le train a subi un retard ou tout autre personnel dûment autorisé lui remet une attestation constatant ce retard.	Das Bahnpersonal des verspäteten Zuges oder anderes dazu ermächtigtes Personal stellt dem Reisenden auf Wunsch eine Bestätigung über die Verspätung aus.	Rail staff on the train which was delayed, or any other authorised staff, will provide passengers with confirmation of the delay on demand.
9.3	<u>Traitement des remboursements et des indemnisations</u>	<u>Behandlung von Erstattungen und Entschädigungen</u>	<u>Handling of refunds and compensation</u>
9.3.1	Le montant pris en compte pour le calcul des indemnisations est le prix du transport qui correspond au train ayant subi un retard. Lorsque le titre de transport n'indique pas distinctement ce prix, le montant pris en compte est celui que le voyageur aurait dû payer pour un voyage limité à ce train. Les conditions particulières de transport s'appliquent aux billets à prix réduit, offres promotionnelles, billets avec réservation intégrée, abonnements et offres de libre parcours.	Für die Berechnung von Entschädigungen ist der auf den verspäteten Zug entfallende Beförderungspreis massgebend. Weist der Beförderungsausweis diesen nicht gesondert aus, wird jener Betrag zugrunde gelegt, den der Reisende für eine auf diesen Zug beschränkte Reise hätte bezahlen müssen. Für ermässigte und Promotionsangebote, Beförderungsausweise mit integrierter Reservierung, Zeitfahrkarten und andere Bahnbeförderungspässe gelten die besonderen Beförderungsbedingungen.	The basis for calculating compensation is the fare attributable to the delayed train. If the ticket does not specifically show this fare, the basis is to be the fare the passenger would have had to pay for a journey restricted to just that train. The special conditions of carriage apply to reduced and promotional fares, tickets with integrated reservation, season tickets and other types of rail pass tickets.
9.3.2	Le prix du transport pris en compte pour les remboursements et les indemnisations comprend les frais accessoires (réservations, suppléments, etc.) mais exclut les éventuels frais de service.	Der massgebende Beförderungspreis für Erstattungen und Entschädigungen schliesst Nebenkosten (Reservierungen, Zuschläge etc.) ein, etwaige Servicegebühren dagegen aus.	The fare taken into account for paying refunds and compensation will include ancillary charges (reservations, supplements, etc.) but exclude any service fees.
9.3.3	Les remboursements et les indemnisations peuvent être effectués sous forme de bons. Généralement, ces bons ne peuvent être utilisés qu'auprès du transporteur qui les a émis et/ou pour la prestation de service de transport désignée. Sur demande du voyageur, le transporteur effectue le remboursement ou l'indemnisation en argent selon les modalités choisies par le transporteur, c'est-à-dire soit par virement, soit par crédit, soit en espèces.	Der Beförderer kann Erstattungen und Entschädigungen in Form von Gutscheinen leisten. In der Regel können diese nur beim ausgebenden Beförderer und/oder für die bezeichnete Verkehrsleistung eingelöst werden. Auf Verlangen des Reisenden leistet der Beförderer die Erstattungen und Entschädigungen in der von ihm festgelegten Weise in Geld, z.B. mittels Überweisung, Gutschrift oder in bar.	Carriers may pay refunds and compensation in the form of vouchers. As a rule vouchers will only be redeemed by the issuing carrier and/or for designated services. At passengers' request carriers will pay refunds and compensation in money in a form chosen by the carrier, e.g. by bank transfer, by credit note or in cash.
9.3.4	Les demandes de remboursement et d'indemnisation sont réglées dans un délai d'un mois à compter de leur dépôt auprès du service compétent (point 13.2.1). En principe les montants inférieurs à 4 EUR ne sont pas remboursés. Les éventuels frais de virement sont à la charge du transporteur.	Erstattungen und Entschädigungen werden innerhalb eines Monats nach Geltendmachung bei der zuständigen Stelle (Pt. 13.2.1) erledigt. Beträge unter 4 EUR werden in der Regel nicht ausbezahlt. Etwaige Überweisungskosten gehen zu Lasten des Beförderers.	Refunds and compensation are processed within a month of application to the appropriate contact point (point 13.2.1). As a rule, amounts under EUR 4 will not be paid. Any financial transaction costs are paid by the carrier.

	<u>Impossibilité de poursuivre le voyage le même jour</u>	<u>Unmöglichkeit der Fortsetzung der Reise am selben Tag</u>	<u>Non-continuation of the journey the same day</u>
9.4	<p>Sous réserve du point 9.5.3 ci-dessus, lorsque le voyageur ne peut pas poursuivre son voyage le même jour conformément au contrat de transport, en raison de la suppression, du retard ou du manquement d'une correspondance, ou que la poursuite du voyage n'est pas raisonnablement exigible dans les circonstances données, le transporteur rembourse les frais raisonnables occasionnés par l'avertissement des personnes attendant le voyageur et :</p> <ol style="list-style-type: none"> organise un hébergement adéquat, transfert compris, ou rembourse les frais raisonnables d'hébergement, transfert compris. <p>Le transporteur peut proposer des transports alternatifs (bus, métro, taxi, etc.).</p>	<p>Wenn der Reisende wegen Ausfall, Verspätung oder Versäumnis des Anschlusses seine Reise nicht entsprechend dem Beförderungsvertrag am selben Tag fortsetzen kann oder wenn ihm die Fortsetzung der Reise unter den gegebenen Umständen nicht zumutbar ist, erstattet der Beförderer vorbehaltlich des Punktes 9.5.3 die entstandenen angemessenen Auslagen für die Benachrichtigung wartender Personen und</p> <ol style="list-style-type: none"> ist für eine angemessene Unterkunft einschliesslich erforderlichem Transfer besorgt, oder erstattet die Kosten für die angemessenen Unterkunft einschliesslich erforderlichem Transfer. <p>Der Beförderer kann die Beförderung mit anderen Verkehrsmitteln anbieten (Bus, Metro, Taxi, etc.).</p>	<p>Subject to point 9.5.3 below, if passengers are not able to continue their journey in accordance with the contract of carriage on the same day by reason of cancellation, the late running of a train or a missed connection, or if continuation of the journey on the same day could not reasonably be required under the circumstances, the carrier will refund the reasonable costs of notifying persons awaiting those passengers and:</p> <ol style="list-style-type: none"> provide reasonable accommodation including the transfer necessary, or refund the reasonable costs of accommodation including the transfer necessary. <p>Carriers may offer alternative transport (bus, metro, taxi, etc.).</p>
9.5	<u>Exonération de la responsabilité en cas de retard</u>	<u>Befreiung von der Haftung für Verspätungen</u>	<u>Relief from liability for delays</u>
9.5.1	<p>Le transporteur est déchargé de sa responsabilité pour les retards effectifs (point 9.2 ci-dessus) dans la mesure où ils sont imputables à des prestations de transport qui :</p> <ol style="list-style-type: none"> ont été fournies intégralement hors du territoire d'un Etat membre de l'UE, de la Suisse et de la Norvège ; ont été fournies en partie hors du territoire d'un Etat membre de l'UE, de la Suisse et de la Norvège, à condition que le retard se soit produit hors de ces Etats ; sont exemptées du PRR ; ne font pas partie intégrante du contrat de transport (bus, tram, métro, taxi, vélo entre les gares d'une même agglomération) ; ont été fournies par un autre mode de transport (air, route, voie de navigation intérieure ou mer) ; dans ce cas, chaque mode de transport est régi par ses propres règles de responsabilité pour les retards effectifs. 	<p>Der Beförderer ist von seiner Haftung für erlittene Verspätungen (Pt. 9.2 vorstehend) befreit, insoweit sie auf Verkehrsleistungen zurückzuführen sind, die:</p> <ol style="list-style-type: none"> vollständig ausserhalb des Gebiets eines EU-Mitgliedstaates, der Schweiz und von Norwegen erbracht wurden; teilweise ausserhalb des Gebiets eines EU-Mitgliedstaates, der Schweiz und von Norwegen erbracht wurden, sofern die Verspätung ausserhalb eines dieser Staaten eintrat; von den PRR ausgenommen sind; nicht Teil des Beförderungsvertrages bilden (Bus, Tram Metro, Taxi, Velo zwischen Bahnhöfen im gleichen Ballungsraum); durch andere Verkehrsträger (Luftfahrt, Busverkehr oder See- und Binnenschifffahrt) erbracht wurden: In diesem Fall richtet sich die Haftung für erlittene Verspätungen für jeden Transportträger nach dem auf ihn anwendbaren Regelungen. 	<p>Carriers are relieved of liability for delay sustained (point 9.2 above) in so far as the delay is due to transport services:</p> <ol style="list-style-type: none"> which are wholly performed outside the territory of a Member State of the EU, Switzerland and Norway; which are performed partly outside the territory of a Member State of the EU, Switzerland and Norway, provided that the delay occurs outside those states; which are exempted from the PRR; which do not form part of the contract of carriage (bus, tram, metro, taxi, bicycle between railway stations in the same conurbation); which are performed by another mode of transport (air, road, inland waterways or sea); in that case each mode of transport is subject to its own rules as far as liability for delays sustained is concerned.
9.5.2	<p>De plus, le transporteur est déchargé de sa responsabilité pour les retards effectifs (point 9.2 ci-dessus) lorsque le voyageur a été informé d'un retard éventuel avant l'achat du titre de transport ou lorsque le retard imputable à la poursuite du voyage à bord d'un autre train ou à un réacheminement reste inférieur à 60 minutes à l'arrivée au lieu de destination défini dans le contrat de transport.</p>	<p>Ferner ist der Beförderer von seiner Haftung für erlittene Verspätungen (Pt. 9.2 vorstehend) befreit, wenn der Reisende vor Kauf des Beförderungsausweises über mögliche Verspätungen informiert wurde oder wenn bei der Fortsetzung der Reise mit einem anderen Verkehrsdienst oder eine andere Strecke die Verspätung bei seiner Ankunft am Zielort gemäss Beförderungsvertrag weniger als 60 Minuten beträgt.</p>	<p>In addition, carriers are relieved of liability for delay sustained (point 9.2 above), if passengers were informed of possible delays before buying their tickets, or if when continuing their journeys by an alternative service or route, the delay on arrival at the destination points defined in their contracts of carriage is less than 60 minutes.</p>
9.5.3	<p>Le transporteur est déchargé de sa responsabilité pour l'impossibilité de poursuivre le voyage le même jour (point 9.4 ci-dessus) lorsque l'événement est imputable :</p>	<p>Der Beförderer ist von seiner Haftung für Unmöglichkeit der Fortsetzung der Reise am selben Tag (Pt. 9.4 vorstehend) befreit, wenn das Ereignis zurückzuführen ist auf:</p>	<p>Carriers are relieved of liability for non-continuation of the journey the same day (point 9.4 above), if the event was due to:</p>

- | | | |
|---|--|---|
| <p>a. à des circonstances extérieures à l'exploitation ferroviaire que le transporteur, en dépit de la diligence requise dans le cas d'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles il ne pouvait pas obvier ;</p> <p>b. à une faute du voyageur ;</p> <p>c. au comportement d'un tiers que le transporteur, en dépit de la diligence requise dans le cas d'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles il ne pouvait pas obvier ; le gestionnaire de l'infrastructure ou une autre entreprise qui utilise la même infrastructure ferroviaire ne sont pas considérés comme des tiers ;</p> <p>d. à des restrictions de trafic consécutives à des grèves, dans la mesure où les informations nécessaires ont été portées à la connaissance du voyageur.</p> | <p>a. ausserhalb des Eisenbahnbetriebes liegende Umstände, die der Beförderer trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen er nicht abwenden konnte;</p> <p>b. Verschulden des Reisenden;</p> <p>c. Verhalten eines Dritten, das der Beförderer trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen er nicht abwenden konnte; der Infrastrukturbetreiber oder ein anderes Unternehmen, das dieselbe Eisenbahninfrastruktur benutzt, gelten nicht als Dritte;</p> <p>d. Verkehrsbeschränkungen zufolge Streiks, wenn der Reisende hierüber angemessen informiert wurde.</p> | <p>a. circumstances not connected with the operation of the railway which the carrier, in spite of having taken the care required in the particular circumstances of the case, could not avoid and the consequences of which he was unable to prevent;</p> <p>b. fault on the part of the passenger;</p> <p>c. the behaviour of a third party which the carrier, in spite of having taken the care required in the particular circumstances of the case, could not avoid and the consequences of which he was unable to prevent; the infrastructure manager and other railway undertakings using the same railway infrastructure are not to be considered as third parties;</p> <p>d. limitations in transport services as a result of strikes of which passengers were appropriately informed.</p> |
|---|--|---|

10 Assistance en cas de retard

Lorsque le retard prévu du train est de 60 minutes ou plus, le transporteur prend toutes les mesures raisonnablement exigibles et proportionnées pour améliorer la situation des voyageurs. En fonction du temps d'attente estimé, ces mesures comprennent si possible la distribution de boissons et de repas, ainsi que, conformément au point 9.4 ci-dessus, la mise à disposition d'un hébergement et l'organisation d'une alternative de transport. Une attention particulière est accordée aux personnes à mobilité réduite.

Hilfeleistung bei Verspätungen

Bei voraussichtlicher Verspätung des Zuges von 60 Minuten und mehr ergreift der Beförderer alle zumutbaren und verhältnismässigen Massnahmen zur Erleichterung der Lage der Reisenden. Unter Berücksichtigung der Wartezeiten und soweit möglich, beinhalten sie die Abgabe von Erfrischungen und Mahlzeiten und gemäss Punkt 9.4 vorstehend die Unterbringung in Unterkünften und die Organisation alternativer Beförderungsmöglichkeiten. Personen mit eingeschränkter Mobilität geniessen besondere Aufmerksamkeit.

Assistance in case of delays

If the train is delayed for 60 minutes or more, carriers take all reasonable and proportionate action to assist passengers. As far as possible and having regard to the waiting time, this action will include the provision of refreshments and meals and, in accordance with point 9.4 above, the provision of accommodation and the organisation of alternative means of transport. Special attention will be paid to the needs of persons with reduced mobility.

11 Dommages corporels

- 11.1 La responsabilité du transporteur en cas de mort et de blessures du voyageur est régie par les Règles uniformes CIV, sans préjudice du droit national octroyant aux voyageurs une plus grande indemnisation pour les dommages subis. Dans le cadre des transports nationaux à l'intérieur des Etats qui ne sont pas membres de l'UE, elle est régie par le droit national applicable. Sous réserve de l'article 31 CIV, la responsabilité du transporteur maritime est régie par le droit maritime applicable.

Personenschäden

Die Haftung des Beförderers bei Tötung und Verletzung von Reisenden richtet sich nach den Einheitlichen Rechtsvorschriften CIV, unbeschadet geltenden Landesrechtes, das den Reisenden weitergehenden Schadenersatz gewährt. Für Binnenbeförderungen in Nicht-EU-Mitgliedstaaten richtet sich die Haftung nach dem anwendbaren Landesrecht. Vorbehaltlich Artikel 31 CIV richtet sich die Haftung der Seebeförderer nach dem geltenden Seerecht.

Personal injury

The carrier's liability for the death of and personal injury to passengers is determined by the CIV Uniform Rules, without prejudice to applicable national law granting passengers further compensation for damages. The national law applicable applies to liability for domestic carriage in non-EU Member States. Without prejudice to Article 31 CIV, the maritime law applicable applies to the liability of maritime carriers.

- | | | | |
|-----------|---|--|--|
| 11.2 | <p>En cas de mort et de blessure d'un voyageur dans un Etat membre de l'UE à l'occasion d'un service de transport qui n'est pas exempté du PRR, le transporteur responsable au sens de l'article 56 § 1 lu avec l'article 26 § 5 CIV verse au voyageur ou à ses ayants droit une avance adéquate destinée à couvrir leurs besoins économiques immédiats. Le montant de cette avance est de 21 000 EUR par voyageur en cas de mort. En cas de blessure, le montant de l'avance correspond aux frais raisonnables et justifiés. Il ne peut être supérieur à 21 000 EUR par voyageur.</p> | <p>Sofern eine Verkehrsleistung nicht von den PRR ausgenommen ist, leistet der gemäss Art. 56 § 1 in Verbindung mit Art. 26 § 5 CIV haftbare Beförderer zur Deckung unmittelbarer wirtschaftlicher Bedürfnisse an den Reisenden oder seine Hinterbliebenen im Fall der Tötung und Verletzung eines Reisenden in einem EU-Mitgliedstaat einen angemessenen Vorschuss. Im Fall der Tötung ist dieser auf 21'000 EUR je Reisender begrenzt. Im Fall von Verletzungen ist er auf 21'000 EUR der anfallenden angemessenen Kosten je Reisender begrenzt.</p> | <p>The carrier liable in accordance with Article 56 § 1 together with Article 26 § 5 CIV is to make appropriate advance payments to passengers or their dependents to cover immediate economic needs in the event of the death or injury of a passenger in an EU Member State if the transport service in question has not been exempted from the PRR. An amount of EUR 21 000 per passenger will be paid in advance in the event of death. In the event of injury, relevant and reasonable costs of up to EUR 21 000 per passenger will be paid in advance.</p> |
| 11.3 | <p>Le versement d'une avance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité pour l'événement dont découle le dommage et l'avance est déduite des éventuelles sommes payées ultérieurement au titre de dommages-intérêts. Le remboursement de l'avance peut être exigé si le préjudice a été causé par la faute ou la négligence du voyageur ou si la personne qui a reçu l'avance n'est pas celle y ayant droit.</p> | <p>Vorschüsse stellen keine Haftungsanerkennung des Schadenergebnisses dar und werden auf etwaige spätere Schadenersatzzahlungen angerechnet. Ist eine Haftung des Beförderers nicht gegeben, kann dieser bei vorsätzlicher oder fahrlässiger Schadensverursachung durch den Reisenden oder im Falle fehlender Berechtigung des Zahlungsempfängers die geleisteten Vorschüsse zurückverlangen.</p> | <p>Advance payments do not constitute acceptance of liability for the event resulting in the loss and damage and will be offset against any subsequent compensation paid. A demand may be made for the advance payment to be returned if the loss or damage was caused wilfully or negligently by the passenger or if the recipient was not entitled to receive the payment.</p> |
| 11.4 | <p>Pour autant que cela soit compatible avec la sauvegarde de ses intérêts, le transporteur qui décline sa responsabilité apporte un soutien adéquat au voyageur qui en fait la demande dans ses démarches en dommages-intérêts contre des tiers (le cas échéant, transmission de documents, consultation des rapports d'enquête, remise de documents, etc.).</p> | <p>Soweit es mit der Wahrung seiner Interessen vereinbar ist, leistet der Beförderer, der seine Haftung ablehnt, auf Wunsch des Reisenden bei der Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen gegenüber Dritten Unterstützung (gegebenenfalls Weiterleiten von Unterlagen, Einsicht in Untersuchungsberichte, Herausgabe von Akten etc.).</p> | <p>So far as is compatible with the protection of their interests, carriers who decline liability will provide support for pursuing claims for compensation against third parties at passengers' request (where appropriate forwarding documents, sight of inquiry reports, supply of papers, etc.).</p> |
| 12 | Dommages matériels | Sachschaden | Loss and damage to property |
| | <p>La responsabilité pour les bagages à main et les animaux sous la garde du voyageur est régie par les Règles uniformes CIV, sans préjudice du droit national octroyant aux voyageurs une plus grande indemnisation pour les dommages subis. Dans le cadre des transports nationaux à l'intérieur des Etats qui ne sont pas membres de l'UE, elle est régie par le droit national applicable. Dans les Etats membres de l'UE, en Suisse et en Norvège, la limitation de responsabilité prévue à l'article 34 CIV ne s'applique pas aux équipements de mobilité utilisés par des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.</p> | <p>Die Haftung des Beförderers für Handgepäck und Tiere unter Obhut des Reisenden richtet sich nach den Einheitlichen Rechtsvorschriften CIV, unbeschadet geltenden Landesrechtes, das den Reisenden weitergehenden Schadenersatz gewährt. Für Binnenbeförderungen in Nicht-EU-Mitgliedstaaten richtet sie sich nach dem anwendbaren Landesrecht. Für Mobilitätshilfen von Personen mit Behinderungen oder mit eingeschränkter Mobilität gilt in EU-Mitgliedstaaten, der Schweiz und Norwegen, die Haftungsobergrenze gemäss Art. 34 CIV nicht.</p> | <p>The carrier's liability for hand luggage and animals in the custody of passengers is determined by the CIV Uniform Rules, without prejudice to applicable national law granting passengers further compensation for damages. Applicable national law applies to liability for domestic carriage in non-EU Member States. Within EU Member States, Switzerland and Norway, the limits in Article 34 CIV do not apply to liability for mobility equipment for disabled persons and persons with reduced mobility.</p> |

13 Réclamations et plaintes	Reklamationen und Beschwerden	Claims and complaints
13.1 <u>Réclamations relatives aux dommages corporels</u>	<u>Reklamationen betreffend Personenschaden</u>	<u>Claims for personal injury</u>
13.1.1 L'ayant droit doit adresser les réclamations relatives à la responsabilité du transporteur en cas de mort et de blessures du voyageur, par écrit, au transporteur qui exécutait la partie du transport au cours de laquelle l'accident s'est produit, et ce dans un délai de douze mois à compter du moment où l'ayant-droit a eu connaissance du dommage. Lorsque cette partie du transport n'a pas été réalisée par le transporteur, mais par un transporteur substitué, l'ayant droit peut également adresser la réclamation à ce dernier.	Reklamationen betreffend die Haftung des Beförderers bei Tötung und Verletzung von Reisenden hat der Berechtigte innerhalb von 12 Monaten, nachdem er vom Schaden Kenntnis erhalten hat, schriftlich an denjenigen Beförderer zu richten, der die Beförderungsleistung, bei der sich der Unfall ereignet hat, gemäss Beförderungsvertrag zu erbringen hatte. Wurde dieser Teil der Beförderung nicht vom Beförderer, sondern von einem ausführenden Beförderer erbracht, kann der Berechtigte die Reklamation stattdessen auch an Letzteren richten.	The person entitled must address claims relating to the liability of the carrier in the case of the death of, or personal injury to, passengers in writing to the carrier having performed the part of the carriage on which the accident happened, within twelve months of becoming aware of the loss or damage. If this part of the carriage was not provided by the carrier, but by a substitute carrier, then the person entitled may address his claim to that substitute carrier instead.
13.1.2 Si le transport faisait l'objet d'un contrat unique et qu'il a été effectué par des transporteurs subséquents, la réclamation peut également être adressée au premier ou au dernier transporteur ainsi qu'au transporteur ayant dans l'Etat de domicile ou de résidence habituelle du voyageur son siège principal ou la succursale ou l'établissement qui a conclu le contrat.	Bildete die Beförderung Gegenstand eines einzigen Vertrages und wurde sie von aufeinanderfolgenden Beförderern ausgeführt, kann die Reklamation auch an den ersten oder letzten Beförderer sowie an den Beförderer gerichtet werden, der im Staat des Wohnsitzes oder des gewöhnlichen Aufenthalts des Reisenden seine Hauptniederlassung oder die Zweigniederlassung oder Geschäftsstelle hat, durch die der Vertrag geschlossen worden ist.	If the carriage was the subject of a single contract and was performed by successive carriers, the claim may be addressed to the first carrier or the last carrier or to that carrier who has his principal place of business or the branch or office which concluded the contract of carriage in the state where the passenger is domiciled or habitually resident.
13.2 <u>Autres réclamations et plaintes</u>	<u>Andere Reklamationen und Beschwerden</u>	<u>Other claims and complaints</u>
13.2.1 L'ayant droit doit adresser les autres réclamations et les plaintes, par écrit, à l'entreprise émettrice du titre de transport ou à tout transporteur ayant participé à l'exécution du contrat de transport, et ce dans un délai de trois mois à compter de la fin du voyage en train. Le voyageur doit présenter le titre de transport original et tout autre document utile (par exemple une attestation de retard délivrée par le transporteur).	Andere Reklamationen sowie Beschwerden hat der Berechtigte innerhalb von drei Monaten, nach Beendigung der Reise schriftlich an das ausgebende Unternehmen oder einen an der Durchführung des Beförderungsvertrags beteiligten Beförderer zu richten. Der Reisende muss das Original des Beförderungsausweises und alle weiteren dienlichen Dokumente (z.B. Verspätungsbescheinigung des Beförderers) vorweisen.	The person entitled must address other claims and complaints in writing to the issuer of the ticket or to any carrier taking part in the performance of the contract of carriage, within three months of the end of the rail journey. The original ticket and any other useful document (for example, confirmation of the delay provided by the carrier) are also to be submitted.
13.2.2 Le transporteur auquel la réclamation ou la plainte a été adressée donne une réponse motivée au voyageur au plus tard un mois à compter de la réception de la réclamation ou de la plainte. Le cas échéant, il transmet la réclamation ou la plainte à l'entreprise émettrice du titre de transport et en informe simultanément le voyageur. Le transporteur auquel la plainte a été adressée ou l'entreprise émettrice adresse au voyageur une réponse définitive au plus tard trois mois après la réception de la réclamation ou de la plainte.	Der Beförderer, bei dem die Reklamation oder Beschwerde eingereicht wurde, erteilt dem Reisenden innerhalb eines Monats nach deren Eingang eine begründete Antwort. Gegebenenfalls leitet er die Reklamation oder Beschwerde, unter gleichzeitiger Benachrichtigung des Reisenden, an das den Beförderungsausweis ausgebende Unternehmen weiter. Spätestens innerhalb von drei Monaten nach Eingang der Reklamation oder Beschwerde erhält der Reisende entweder vom Beförderer, bei dem die Reklamation oder Beschwerde eingereicht wurde, oder vom ausgebenden Unternehmen eine abschliessende Antwort.	Carriers to whom the claims or complaints are submitted will provide reasoned replies to passengers within one month of receiving them. If appropriate, carriers will pass claims or complaints on to the issuing undertaking, informing passengers that they have done so at the same time. Carriers to whom the claims or complaints are submitted or the issuing undertaking will then provide passengers with definitive replies within three months of receiving their claims or complaints.
13.2.3 Le service compétent, son adresse ainsi que la langue de correspondance peuvent être consultés sur www.cit-rail.org et sur www.railpassenger.info , ainsi que sur les sites Internet des entreprises qui appliquent les GCC-CIV/PRR et, en règle générale, auprès de leurs points de vente avec conseil à la clientèle.	Fachstelle, Adresse und Korrespondenzsprache können unter www.railpassenger.info oder www.cit-rail.org eingesehen werden, ferner auf den Websites der die GCC-CIV/PRR anwendenden Unternehmen sowie in der Regel bei deren Verkaufsstellen mit kundendienstlicher Beratung.	Details of specialist departments, their addresses and their working languages, are shown on www.cit-rail.org and on www.railpassenger.info . They may also be obtained from the websites of undertakings which apply the GCC-CIV/PRR and as a rule from their sales points providing customer advice.

14 Actions en justice**14.1 Entreprises contre lesquelles l'action en justice peut être engagée**

14.1.1 L'action judiciaire fondée sur la responsabilité du transporteur en cas de mort et de blessures de voyageurs ne peut être exercée que contre le transporteur qui exécutait la partie du transport au cours de laquelle l'accident s'est produit. Lorsque cette partie du transport n'a pas été réalisée par le transporteur, mais par un transporteur substitué, l'ayant droit peut également engager l'action en justice contre ce dernier.

14.1.2 L'action judiciaire en restitution d'une somme payée en vertu du contrat de transport peut être exercée contre le transporteur qui a perçu cette somme ou contre celui au profit duquel elle a été perçue.

14.1.3 L'action judiciaire en remboursement et en indemnisation pour cause de retard et les autres actions judiciaires fondées sur le contrat de transport peuvent être exercées uniquement contre le premier ou le dernier transporteur ou contre le transporteur qui exécutait la partie du transport au cours de laquelle s'est produit le fait générateur de l'action.

14.1.4 L'action judiciaire fondée sur les clauses du contrat de transport relatives à l'acheminement des bagages et des véhicules est régie par l'article 56 § 3 CIV.

14.1.5 Si l'ayant droit a le choix entre plusieurs entreprises, son droit d'option s'éteint dès que l'action judiciaire est intentée contre l'une d'elles.

14.2 Extinction et prescription des actions

Les délais d'extinction et de prescription des actions prévus aux articles 58 à 60 CIV s'appliquent à toutes les actions en dommages-intérêts fondées sur le contrat de transport (trois ans pour les actions en dommages-intérêts fondées sur la responsabilité du transporteur en cas de mort et de blessures de voyageurs ; un an pour les autres actions nées du contrat de transport).

Streitigkeiten**Unternehmen, gegen die Ansprüche gerichtlich geltend gemacht werden können**

Schadenersatzansprüche auf Grund der Haftung des Beförderers bei Tötung und Verletzung von Reisenden können nur gegen denjenigen Beförderer gerichtlich geltend gemacht werden, der die Beförderungsleistung, bei der sich der Unfall ereignet hat, gemäss Beförderungsvertrag zu erbringen hatte. Würde dieser Teil der Beförderung nicht vom Beförderer, sondern von einem ausführenden Beförderer erbracht, können die Ansprüche stattdessen gegen Letzteren geltend gemacht werden.

Ansprüche auf Erstattung von Beträgen, die für den Beförderungsvertrag gezahlt worden sind, können gegen den Beförderer gerichtlich geltend gemacht werden, der den Betrag erhoben hat, oder gegen den Beförderer, zu dessen Gunsten der Betrag erhoben worden ist.

Erstattungs- und Entschädigungsansprüche für Verspätungen oder sonstige Ansprüche auf Grund des Beförderungsvertrages können nur gegen den ersten, den letzten oder denjenigen Beförderer gerichtlich geltend gemacht werden, der den Teil der Beförderung ausgeführt hat, in dessen Verlauf die den Anspruch begründende Tatsache eingetreten ist.

Für Ansprüche auf Grund des Beförderungsvertrages für Reisegepäck und Fahrzeuge gilt Artikel 56 § 3 CIV

Hat der Berechtigte die Wahl unter mehreren Unternehmen, so erlischt sein Wahlrecht, sobald die Klage gegen eines der Unternehmen erhoben ist.

Erlöschen und Verjährung von Ansprüchen

Die Fristen für das Erlöschen von Ansprüchen und die Verjährung gemäss Artikel 58 bis 60 CIV sind auf alle Schadenersatzansprüche, welche auf dem Beförderungsvertrag gründen, anwendbar (drei Jahre für Schadenersatzansprüche aufgrund der Haftung des Beförderers bei Tötung und Verletzung; ein Jahr für die übrigen Ansprüche, welche sich aus dem Beförderungsvertrag herleiten).

Disputes**Undertakings against which an action may be brought**

An action based on the liability of the carrier in the event of the death of, or personal injury to, passengers may only be brought against the carrier having performed the part of the carriage on which the accident happened. If this part of carriage was not provided by the carrier, but by a substitute carrier, then the person entitled may address his claim to that substitute carrier instead.

An action for the recovery of a sum paid for the contract of carriage may be brought against the carrier who has collected that sum or against the carrier on whose behalf it was collected.

An action for refund and compensation for delays and other actions made on the basis of the contract of carriage may only be brought against the first or the last carrier or the carrier having performed the part of the carriage on which the event giving rise to the proceedings occurred.

Article 56 § 3 CIV applies to claims for registered luggage and vehicles made on the basis of the contract of carriage.

If the person entitled has a choice between several undertakings, his right to choose is extinguished as soon as he brings an action against one of them.

Extinction and limitation of actions

The period of extinction and limitations of actions provided for in Articles 58 to 60 CIV apply to all actions for damages on the basis of the contract of carriage (three years for damages based on the liability of the carrier in case of death of, or personal injury to, passengers; one year for other actions arising from the contract of carriage).

14.3	<u>For</u>	<u>Gerichtsstand</u>	<u>Jurisdiction</u>
	Les actions judiciaires fondées sur le contrat de transport peuvent être ouvertes uniquement devant les juridictions des Etats membres de l'Organisation intergouvernementale pour les transports internationaux ferroviaires (OTIF) ou de l'UE sur le territoire desquels le défendeur a son domicile ou sa résidence habituelle, son siège principal ou la succursale ou l'établissement qui a conclu le contrat de transport. D'autres juridictions ne peuvent être saisies.	Ansprüche aus dem Beförderungsvertrag können nur vor Gerichten der Mitgliedstaaten der Zwischenstaatlichen Organisation für den Internationalen Eisenbahnverkehr (OTIF) oder der EU geltend gemacht werden, auf dessen Gebiet der Beklagte seinen Wohnsitz oder seinen gewöhnlichen Aufenthalt oder seine Hauptniederlassung oder die Zweigniederlassung oder Geschäftsstelle hat, die den Beförderungsvertrag geschlossen hat. Andere Gerichte können nicht angerufen werden.	Legal actions based on the contract of carriage may only be brought before the courts and tribunals of the Member States of the Intergovernmental Organisation for International Carriage by Rail (OTIF) or of the EU on whose territory the defendant has his domicile or habitual residence, his principal place of business or the branch or office which concluded the contract of carriage. Actions may not be brought before other courts or tribunals.
14.4	<u>Droit applicable</u>	<u>Anwendbares Recht</u>	<u>Applicable law</u>
	Lorsque le droit national de plusieurs Etats est applicable, seul celui de l'Etat où l'ayant droit fait valoir ses droits s'appliquera, y compris les règles relatives aux conflits de lois.	Sind mehrere Landesrechte anwendbar, gilt das Recht des Staates, in dem der Berechtigte seinen Anspruch geltend macht, einschliesslich der Kollisionsnormen.	If the national laws of several states are applicable, the law of the state in which the person entitled asserts his rights, including the rules relating to conflict of laws is applicable.
