

**Entschädigungsantrag für Verspätung**  
**Demande de compensation pour retard**  
**Claim for compensation for delay**  
**Richiesta di bonus in caso di ritardo**

Schweizerische Bundesbahnen SBB  
 Personenverkehr  
 Kundendienst  
 Postfach  
 CH-3000 Bern 65



<p>Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde          Wir entschuldigen uns für die Verspätung und die dadurch entstandenen Unannehmlichkeiten.</p> <p>Gemäss den Allgemeinen Beförderungsbedingungen CIV/PRR (GCC-CIV/PRR) werden Sie bei einer Verspätung von den Behörden der EU-Länder, Norwegens und der Schweiz entschädigt. Für internationale Reisen gelten die «allg. Beförderungsbedingungen für die Eisenbahnbeförderung von Personen» (GCC-CIV/PRR), für Reisen in der Schweiz die «besonderen Beförderungsbedingungen der SBB» (BBB-SBB), <a href="http://www.sbb.ch/fahrgastrechte">www.sbb.ch/fahrgastrechte</a> für die Schweiz.</p>	<p><i>Chère cliente, cher client,          Veuillez nous excuser pour le retard et les inconvénients subis.</i></p> <p><i>Conformément aux Conditions générales de transport CIV/PRR (GCC-CIV/PRR), dans les pays de l'UE, en Norvège et en Suisse, les transporteurs vous indemnisent lors d'un retard. Les voyages internationaux sont soumis aux «Conditions gén. de transport pour le transport ferroviaire des voyageurs» (CGT-CIV/PRR), alors que pour les voyages en Suisse s'appliquent «Dispositions spécifiques de transport des CFF» (DST-CFF), <a href="http://www.cff.ch/droits-voyageurs">www.cff.ch/droits-voyageurs</a>.</i></p>
<p><b>Welche Entschädigung erhalten Sie?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 25% des Beförderungspreises bei Verspätung ab 60 Minuten,</li> <li>• 50% des Beförderungspreises bei Verspätung ab 120 Minuten,</li> </ul> <p>wenn der Preis, einschliesslich Reservierung und Zuschlag, jedoch ohne Bedienungsgebühr, mindestens CHF 24 oder EUR 16 (bei 60 Minuten Verspätung) oder CHF 12 oder EUR 8 (bei 120 Minuten Verspätung) beträgt. Dem Mindestbetrag und der Entschädigung wird der Beförderungspreis einfacher Fahrt für die Strecke, die mit dem/n zu berücksichtigenden Zug/Zügen zurückgelegt wurde, zu Grunde gelegt.</p>	<p><b>Quel est le montant de votre compensation?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 25% du prix de transport en cas de retard à partir de 60 minutes,</li> <li>• 50% du prix du transport en cas de retard à partir de 120 minutes,</li> </ul> <p>s'il atteint, réservation et supplément sauf frais de service y compris, au moins CHF 24 ou EUR 16 (pour un retard de 60 minutes) soit CHF 12 ou EUR 8 (pour un retard de 120 minutes). Le montant minimal et la compensation se basent sur le prix d'un trajet simple course pour le parcours effectué avec le/les train/s ayant causé le retard.</p>
<p><b>Wie erhalten Sie die Entschädigung?</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Schritt: Füllen Sie dieses Formular aus und fügen Sie das Original Ihres gültigen und entwerteten Beförderungsausweises und der Reservierung bei.</li> <li>2. Schritt: Besitzen Sie keine Reservierung, verlangen Sie beim Zugpersonal, der Ausgabestelle oder der Kundendienststelle eine Verspätungsbescheinigung.</li> <li>3. Schritt: Reichen Sie das Formular innerhalb von zwei Monaten nach Beendigung der Reise bei der Ausgabestelle oder gegebenenfalls einem Beförderer ein, der an Ihrer Beförderung beteiligt war. Das ausgebende Unternehmen oder die beteiligten Beförderer sind in Ihrem Beförderungsausweis mit Codes angegeben. Unter <a href="http://www.cit-rail.org">www.cit-rail.org</a> und <a href="http://www.railpassenger.info">www.railpassenger.info</a> finden Sie die Entschlüsselung der Codes und die Anschriften der Beförderer.</li> </ol> <p><b>Ausnahme</b>          Inhaber von Eurail- und InterRail-Pässen wenden sich bitte direkt an Eurail Group G.I.E., <a href="http://www.eurailgroup.com/compensation">www.eurailgroup.com/compensation</a>.</p> <p>Nach Prüfung des Entschädigungsantrags nach einer Verspätung wird Ihnen das ausgebende Unternehmen einen Gutschein übermitteln, den Sie beim selben Unternehmen einlösen können, oder auf Ihr Verlangen die Entschädigung in Geldform leisten.</p>	<p><b>Comment se faire indemniser?</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Remplissez le présent formulaire en joignant l'original du titre de transport valide et oblitéré plus la réservation.</li> <li>2. Si vous n'êtes pas en possession d'une réservation, exigez une attestation de retard auprès du personnel du train, du bureau d'émission ou du service clientèle.</li> <li>3. Remettez le formulaire dans un délai de deux mois après la fin de votre voyage auprès du bureau d'émission ou, le cas échéant, de l'un des transporteurs qui ont participé au transport. L'entreprise émettrice ou les transporteurs participants sont indiqués par un code sur votre titre de transport. Vous trouverez la légende de ces codes ainsi que les adresses des transporteurs sur les sites Internet <a href="http://www.cit-rail.org">www.cit-rail.org</a> et <a href="http://www.railpassenger.info">www.railpassenger.info</a>.</li> </ol> <p><b>Exception</b>          Les possesseurs des Pass Eurail et InterRail sont priés de s'adresser directement au Eurail Group G.I.E., <a href="http://www.eurailgroup.com/compensation">www.eurailgroup.com/compensation</a>.</p> <p>Après avoir vérifié la demande d'indemnisation, l'entreprise émettrice vous transmettra un bon de voyage que vous pourrez faire valoir lors de l'achat d'autres titres de transport auprès de la même entreprise ou vous versera l'indemnité en argent, sur demande expresse de votre part.</p>
<p><b>Whoin können Sie sich bei weiteren Fragen wenden?</b></p> <p>Bei weiteren Fragen können Sie sich gerne an unsere Zugbegleiter oder, wenn notwendig, an den zuständigen Kundendienst wenden. Die Anschriften der Verkehrsunternehmen finden Sie unter <a href="http://www.cit-rail.org">www.cit-rail.org</a>, <a href="http://www.railpassenger.info">www.railpassenger.info</a> oder werden Ihnen von den Kundendiensten bekannt gegeben.</p>	<p><b>À qui pouvez-vous vous adresser en cas de questions ultérieures?</b></p> <p>Si vous avez d'autres questions, vous avez la possibilité de vous adresser au personnel de train ou si nécessaire, au service clientèle respectif. Les adresses des entreprises de transport se trouvent également sous <a href="http://www.cit-rail.org">www.cit-rail.org</a> et <a href="http://www.railpassenger.info">www.railpassenger.info</a> ou alors elles vous sont communiquées par les services clientèle.</p>
<p>Mit freundlichen Grüssen          Ihre SBB</p>	<p>Avec nos salutations les meilleures          Vos CFF</p>

