



**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>Dear customer          We apologise for the delay and for any inconvenience it may have caused you.</p> <p>Carriers in the European Union, Norway and Switzerland offer compensation for delays under the General Conditions of Carriage (GCC-CIV/PRR). International travel is subject to the «General Conditions of Carriage for Rail Passengers» (GCC-CIV/PRR) and for Switzerland see the «Special Carriage and Tariff Conditions of SBB» (STC-SBB), <a href="http://www.sbb.ch/en/passenger-rights">www.sbb.ch/en/passenger-rights</a>.</p>	<p><i>Caro clienti,          Ci scusiamo per il ritardo e per il disagio arrecato.</i></p> <p><i>In conformità con le Condizioni generali di trasporto CIV/PRR (GCC-CIV/PRR), le imprese di trasporto nei paesi dell'Unione Europea, in Norvegia e in Svizzera accordano un bonus in caso di ritardo a partire da 60 minuti. I viaggi internazionali sottostanno alle «Condizioni generali di trasporto per il trasporto ferroviario dei viaggiatori» (GCC-CIV/PRR), i viaggi in Svizzera invece alle «Disposizioni specifiche di trasporto delle FFS» (DST-FFS), <a href="http://www.ffs.ch/diritto-passeggeri">www.ffs.ch/diritto-passeggeri</a>.</i></p>
<p><b>How much compensation will I receive?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 25% of the fare for delays of 60 minutes or more</li> <li>• 50% of the fare for delays of 120 minutes or more</li> </ul> <p>(including reservation and supplementary charges but excluding service charges), provided the fare is at least CHF 24 or EUR 16 (60 minutes delay) or CHF 12 or EUR 8 (120 minutes delay). The criteria for the minimum fare and the compensation are based on the fare for a single journey on the train(s) in question.</p>	<p><b>Qual è l'importo del bonus?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 25% del prezzo del biglietto per ritardi di 60 minuti e più,</li> <li>• 50% del prezzo del biglietto per ritardi di 120 minuti e più,</li> </ul> <p>prenotazioni e supplemento inclusi, senza costi di servizio, a condizione che l'importo totale sia almeno CHF 24 o EUR 16 (per un ritardo di 60 minuti) o CHF 12 o EUR 8 (per un ritardo di 120 minuti). La somma minima e il bonus si basano sul prezzo di una corsa semplice per il percorso effettuato con il treno/i treni che ha/hanno causato il ritardo.</p>
<p><b>How will I receive this compensation?</b></p> <p>Step 1: Fill out this form and enclose the original ticket(s) and the reservation ticket(s).</p> <p>Step 2: If you did not have a reservation, ask train, sales point or customer service staff to provide you with a confirmation of delay.</p> <p>Step 3: Send the form to the issuing point or, if appropriate, to a carrier who took part in providing transport within two months of your journey. The issuing undertaking and the carriers taking part in providing transport are shown in code on your ticket. The names and addresses of the carriers may be decoded from the details shown on <a href="http://www.cit-rail.org">www.cit-rail.org</a> and <a href="http://www.railpassenger.info">www.railpassenger.info</a>.</p> <p><b>Exception</b>          Holders of Eurail or InterRail Passes please contact Eurail Group G.I.E., <a href="http://www.eurailgroup.com/compensation">www.eurailgroup.com/compensation</a>.</p> <p>After checking the details of your claim, the issuing undertaking will then send you a voucher, which you can use to buy further tickets from the same undertaking or on request will pay the compensation in form of money.</p>	<p><b>Come ottenere il bonus?</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Compili questo modulo, allegando il biglietto originale valido e obliterato e la prenotazione.</li> <li>2. Se non è in possesso di una prenotazione, esiga dal personale del treno, dall'ufficio di emissione o dal servizio clienti un documento che attesti il ritardo.</li> <li>3. Consegni il documento entro un termine di due mesi dopo la fine del viaggio all'ufficio di emissione oppure, se del caso, a uno dei trasportatori che hanno partecipato al trasporto. L'impresa emittente o i trasportatori coinvolti sono indicati con un codice stampato sul suo titolo di trasporto. Può trovare la spiegazione dei codici e gli indirizzi dei trasportatori nei siti Internet <a href="http://www.cit-rail.org">www.cit-rail.org</a> e <a href="http://www.railpassenger.info">www.railpassenger.info</a>.</li> </ol> <p><b>Eccezione</b>          Possessori di Pass Eurail o InterRail sono pregati di contattare Eurail Group G.I.E., <a href="http://www.eurailgroup.com/compensation">www.eurailgroup.com/compensation</a>.</p> <p>Dopo aver verificato la domanda di indennizzo, l'impresa emittente le trasmetterà un buono di viaggio che potrà utilizzare per l'acquisto di altri titoli di trasporto presso la stessa impresa, oppure le verserà l'indennizzo in contanti, dietro sua esplicita richiesta.</p>
<p><b>Where can I get more information?</b></p> <p>Further questions may be addressed to the train staff or to the appropriate customer service. Addresses of the transport undertakings may be found on the <a href="http://www.cit-rail.org">www.cit-rail.org</a> or <a href="http://www.railpassenger.info">www.railpassenger.info</a> websites. The customer services will also be able to provide them.</p>	<p><b>A chi rivolgersi per ulteriori informazioni?</b></p> <p>Maggiori dettagli possono essere forniti dal personale di bordo. O, se necessario può contattare il servizio clienti. I recapiti delle imprese di trasporto sono anche disponibili sui siti web <a href="http://www.cit-rail.org">www.cit-rail.org</a> e <a href="http://www.railpassenger.info">www.railpassenger.info</a> o le sono comunicate dal servizio clienti rispettivo.</p>
<p>Yours sincerely          SBB (Swiss Federal Railways)</p>	<p>Distinti saluti          FFS (Ferrovie Federali Svizzere)</p>



Please enclose the original ticket(s), reservation and supplementary ticket(s) and fill out the relevant parts of the form clearly in block letters. If you are unable to present a reservation ticket or confirmation of delay, you must support your application in another suitable way.  
Your personal data will be held in electronic data files by the issuing undertaking and used for the purposes of processing and checking your claim and for customer relations. You have a right to inspect and correct this data.

La preghiamo di allegare gli originali dei titoli di trasporto, prenotazioni e supplementi. Compili le caselle che la concernono in caratteri di stampa. Se non è in possesso di una prenotazione o di un'attestazione di ritardo, deve giustificare la sua richiesta in un altro modo appropriato.

I trasportatori/le imprese emittenti tratteranno e utilizzeranno i suoi dati personali sotto forma di scheda elettronica per motivi di trattamento e controllo della sua domanda e per le relazioni con la clientela. A questi dati lei ha diritto di accesso e di rettifica.

<input type="checkbox"/> Ms/Signora  <input type="checkbox"/> Mr/Signor	Date of journey/Data del viaggio Year/Anno      Month/Mese Day/Giorno Arrived late/Orario di arrivo ritardato at (time)/ore      :	Train no./Treno n. Arrived late/Arrivo ritardato in (station)/a (stazione)
Family name/Cognome First name/Nome  E-mail  Address/Indirizzo  Country/Nazione      Post code/NPA      Town/Località  Telephone*/Telefono*      Date of birth*/Data di nascita* Year/Anno      Month/Mese Day/Giorno	Customer signature/Firma del/della cliente  <input type="checkbox"/> Do <b>not</b> use my personal data for customer relations purposes <input type="checkbox"/> <b>Non</b> autorizzo l'uso dei miei dati personali per motivi di relazioni con la clientela	
<input type="checkbox"/> Attachment(s) Allegato/Allegati	<input type="checkbox"/> Payment in money requested Richiesto pagamento in contanti	

## Confirmation of delay/Attestazione di ritardo

To be completed by rail staff/Deve essere compilato dal personale ferroviario

Train from (date) in  
 Treno ..... del (data) ..... a .....

delayed by minutes  
 in ritardo di ..... minuti

Passenger's departure station      Destination station  
 Stazione di partenza ..... Stazione di destinazione ..... del viaggiatore

Delay of ..... minutes or more/Ritardo di ..... minuti e più

Train no./Treno n. ....

Signature and ticket punch or date stamp  
 Firma/impronta della pinza o timbro a data