



# ALLGEMEINE BEFÖRDERUNGSBEDINGUNGEN VON TGV LYRIA

<b>1.</b>	<b>ANWENDUNGSBEREICH .....</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>BEGRIFFSBESTIMMUNGEN .....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>BEFÖRDERUNGSVERTRAG UND FAHRAUSWEIS .....</b>	<b>3</b>
3.1.	Beförderungsvertrag .....	3
3.2.	Fahrausweis .....	4
3.3.	Beschreibung des TGV-Lyria-Angebots.....	5
3.4.	Erwerb der Fahrausweise .....	7
3.5.	Allgemeines .....	7
3.6.	IATA-Papierticket .....	8
3.7.	Sonderbestimmungen zum E-Ticket .....	9
<b>4.</b>	<b>GÜLTIGKEIT DER FAHRAUSWEISE .....</b>	<b>10</b>
<b>5.</b>	<b>FAHRAUSWEISKONTROLLE UND REGELUNG.....</b>	<b>11</b>
5.1.	Kontrolle .....	11
5.2.	Regelung irregulärer Situationen von Reisenden .....	11
5.3.	Irreguläre Situationen.....	11
5.4.	Kontrolle, Regelung und strafrechtlicher Vergleich .....	12
5.5.	Feststellung des Verstosses.....	13
5.6.	Zahlungsmodalitäten .....	14
<b>6.</b>	<b>UMTAUSCH DES FAHRAUSWEISES.....</b>	<b>14</b>
<b>7.</b>	<b>RÜCKERSTATTUNG DES FAHRAUSWEISES .....</b>	<b>15</b>
7.1.	Definition der Rückerstattung.....	15
7.2.	Antrag auf Rückerstattung.....	15
7.3.	Arten der Rückerstattung.....	16
<b>8.</b>	<b>PFLICHTEN DES REISENDEN .....</b>	<b>17</b>
8.1.	Einhaltung der Verhaltens- und Sicherheitsvorschriften an Bahnhöfen und in Zügen	17
8.2.	Minderjährige .....	18
8.3.	Bei Auslandsreisen erforderliche Formalitäten.....	18

<b>9. GEPÄCK UND HAUSTIERE.....</b>	<b>18</b>
9.1. Gepäck .....	18
9.2. Haustiere .....	19
<b>10. REISENDE MIT EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT .....</b>	<b>19</b>
<b>11. HAFTUNG.....</b>	<b>20</b>
11.1. Haftung bei Tötung und Verletzung .....	20
11.2. Haftung für Handgepäck und Tiere .....	21
11.3. Haftung bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis	22
<b>12. ENTSCHÄDIGUNG BEI VERSPÄTUNG.....</b>	<b>22</b>
12.1. Entschädigungshöhe .....	22
12.2. Verfahren .....	23
<b>13. REKLAMATIONEN.....</b>	<b>24</b>
13.1. Reklamation bei Tötung und/oder Verletzung des Reisenden	24
13.2. Andere Reklamationen .....	24
13.3. Mediation.....	24
<b>14. VERSCHIEDENE BESTIMMUNGEN .....</b>	<b>25</b>
14.1. Geistiges Eigentum .....	25
14.2. Datenschutz .....	25

## 1. ANWENDUNGSBEREICH

Diese Allgemeinen Bedingungen sind auf die Leistungen der internationalen Beförderung von Reisenden zwischen Frankreich und der Schweiz anwendbar, die in Zusammenarbeit von SNCF Voyageurs und SBB erfolgen und unter der Marke «TGV Lyria» vermarktet werden.

**Sie sind auf das TGV-Lyria-Angebot anwendbar, das auf Züge angewendet wird, die ab dem 15.12.2019 im Einsatz sind.**

Diese Allgemeinen Bedingungen sind nicht auf die Leistungen der nationalen Beförderung von Reisenden anwendbar, die einzig im französischen Bahnnetz ausgeführt werden und den SNCF-Tarifen für Reisende («*Tarifs Voyageurs de SNCF*») unterliegen.

Das Gleiche gilt für die Leistungen der nationalen Beförderung von Reisenden, die einzig im schweizerischen Bahnnetz ausgeführt werden und den Tarifen der schweizerischen Beförderungsunternehmen unterliegen.

## 2. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Zum Zwecke der vorliegenden Allgemeinen Bedingungen:

**TGV Lyria:** bezeichnet den Hochgeschwindigkeitsschienenverkehr, der gemeinsam von SNCF Voyageurs und SBB durchgeführt wird und zwischen Frankreich und der Schweiz verkehrt, sowie die Markenzeichen, die unter dieser Bezeichnung betrieben werden.

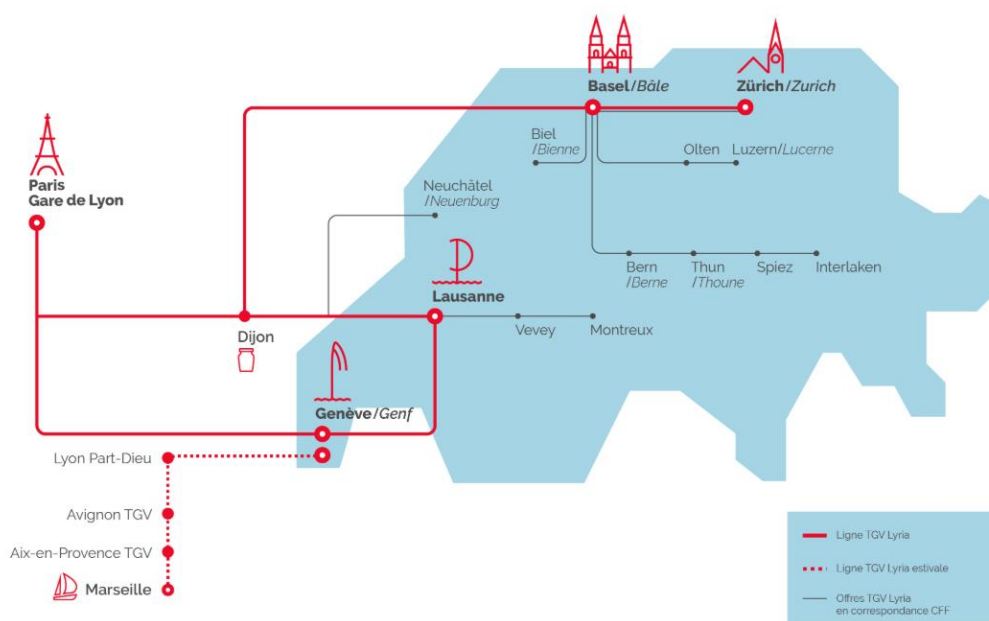
Die von TGV Lyria befahrenen Strecken sind:

Paris/Bourg-en-Bresse/Nurieux/Bellegarde <> Genf/Lausanne,

Paris/Dijon/Dole/Mouchard/Frasne <> Vallorbe/Lausanne,

Paris/Dijon/Belfort/Mulhouse <> Basel/Zürich,

Genf <> Bellegarde/Lyon Part-Dieu/Avignon TGV/Aix-en-Provence TGV/Marseille (nur im Juli und August).



**Lyria:** bezeichnet die Vereinfachte Aktiengesellschaft französischen Rechts mit Sitz in 25 rue Titon, F-75011 Paris, die mit der Ausarbeitung und Umsetzung der Vertriebspolitik betraut ist, die mit den Leistungen verbunden sind, die für die Reisenden im Rahmen des TGV-Lyria-Angebots erbracht werden.

**Der oder die Beförderer:** bezeichnet einzeln oder gemeinsam die Bahnunternehmen, die gemeinsam die Beförderungsleistung TGV Lyria betreiben und mit denen der Beförderungsvertrag geschlossen wird, und zwar:

- SNCF Voyageurs für den Teil der Beförderung, der im französischen Bahnnetz durchgeführt wird;
- SBB für den Teil der Beförderung, der im schweizerischen Bahnnetz durchgeführt wird.

### **3. BEFÖRDERUNGSVERTRAG UND FAHRAUSWEIS**

#### **3.1. Beförderungsvertrag**

Im Rahmen des TGV-Lyria-Angebots wird zwischen dem Reisenden und den Beförderern ein Beförderungsvertrag geschlossen, gemäss dem Letztere sich verpflichten, den im Besitz eines gültigen Fahrausweises befindlichen Reisenden und gegebenenfalls dessen Gepäck an den angegebenen Ankunftsort zu befördern.

Die TGV-Lyria-Leistung wird gemeinsam von SNCF Voyageurs und SBB im französischen bzw. schweizerischen Bahnnetz erbracht.

Folglich unterliegt sie den folgenden Rechtsvorschriften:

- 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»);
- dem Übereinkommen über den internationalen Eisenbahnverkehr (COTIF) von 1999 und dessen Anhang A, den so genannten Einheitlichen Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck (CIV);
- den Allgemeinen Beförderungsbedingungen für die Eisenbahnbeförderung von Personen (GCC-CIV/PRR), die vom Internationalen Eisenbahntransportkomitee (CIT) ausgearbeitet wurden. Ihr Inhalt kann in französischer, englischer oder deutscher Sprache auf der CIT-Website eingesehen werden: [www.cit-rail.org](http://www.cit-rail.org);
- den vorliegenden Allgemeinen Bedingungen;
- den im Fahrausweis des Reisenden genannten Angaben.

Der Beförderungsvertrag wird durch den nachfolgend definierten Fahrausweis verkörpert.

#### **3.2. Fahrausweis**

Um an Bord des TGV Lyria zu reisen, muss der Reisende unbedingt im Besitz eines Fahrausweises mit Reservierung sein, der von SNCF Voyageurs, SBB oder deren jeweiligen Verkaufskanälen ausgestellt wurde.

Sofern nicht anders angegeben, stellt ein Fahrausweis einen Beförderungsvertrag dar. Ein einziger Fahrausweis kann mehrere Beförderungsverträge verkörpern, falls die Angaben dies zum Ausdruck bringen.

Der Beförderungsvertrag wird durch die Ausgabe eines oder mehrerer Fahrausweise in Papierform oder bei E-Tickets in elektronischer Form festgestellt. Der Fahrausweis in Papierform gilt bis zum Gegenbeweis als Nachweis des Abschlusses und des Inhalts des Beförderungsvertrags.

Der Reisende oder die Person, die einen Fahrausweis erwirbt, muss zum Zeitpunkt der Bestellung die Richtigkeit der übermittelten oder erfassten Angaben prüfen, und zwar Datum, Uhrzeit, Abreise- und Ankunftsort sowie Name, Vorname und Geburtsdatum des Reisenden, die für den Erwerb bestimmter, auf den Namen lautender Fahrausweise, etwa E-Tickets, erforderlich sind.

Falls die TGV-Lyria-Fahrausweise nicht auf den Namen lauten, sind sie übertragbar, sofern die Reise noch nicht angetreten wurde. Es ist jedoch untersagt, dass die Reisenden mit den Fahrausweisen Handel betreiben.

Der Fahrausweis berechtigt zur Beförderung in dem Zug mit dem angegebenen Abreise- und Ankunftsort, zum angegebenen Datum und in der angegebenen Klasse, gegebenenfalls mit Inanspruchnahme der zum Tarif gehörenden Leistungen. Der Fahrausweis darf nur für eine Reise verwendet werden, die zum angegebenen Datum, im angegebenen Zug und in der angegebenen Komfortklasse erfolgt. Einige Tarife erlauben indes unter bestimmten Voraussetzungen und vorbehaltlich der Verfügbarkeit, am selben Datum und mit demselben Abreise- und Ankunftsort in einem anderen TGV-Lyria-Zug zu reisen. Ein Reisender darf nur einen einzigen Platz belegen. Die Plätze, die Reisenden mit eingeschränkter Mobilität oder Familien mit Kindern vorbehalten sind, müssen für diese freigehalten werden.

Es gibt die folgenden unterschiedlichen Arten von Fahrausweisen:

- Das Papierticket im IATA-Format
- Das ausgedruckte Ticket
- Das elektronische Ticket
- Das E-Ticket

Verloren gegangene oder gestohlene Fahrausweise werden keinesfalls erstattet und für sie wird auch kein Duplikat ausgestellt. Unlesbare oder beschädigte Fahrausweise können abgelehnt werden.

### 3.3. Beschreibung des TGV-Lyria-Angebots

Das TGV-Lyria-Angebot besteht aus drei unterschiedlichen Produkten: **BUSINESS 1<sup>ERE</sup>**, **STANDARD 1<sup>ERE</sup>**, **STANDARD**

– mit verschiedenen, nachstehend beschriebenen Flexibilitätsstufen. Weiterführende Informationen, Informationen über das Angebot und die Serviceleistungen finden Sie auf der Website TGV-Lyria.com.

– TGV Lyria bietet an Bord seiner Züge WLAN-Zugang.

---

## **BUSINESS 1<sup>ERE</sup>**

---

BUSINESS 1<sup>ERE</sup>

Business 1<sup>ère</sup> bietet eine Reise in einem speziellen Ruhewagen mit dem Sitzkomfort der 1. Klasse; der Wagen ist ausschliesslich für Reisende auf internationalen Strecken bestimmt.

Die Abreise- bzw. Ankunftsorte bei Business 1<sup>ère</sup> sind:

- Basel/Zürich <> Paris
- Basel/Zürich <> Dijon

- Genf <> Paris
- Lausanne <> Paris
- Lausanne <> Dijon

Auf diesen Strecken ist der Business-1<sup>ère</sup>-Service an allen Tagen ausser samstags und ausserhalb der mehrwöchigen Sommer- und Winterpause verfügbar.

In Richtung Lausanne-Paris via Genf beginnt der Business -1<sup>ère</sup>-Service ab Genf.

- Inklusivleistungen

Folgende Leistungen sind im Business-1<sup>ère</sup>-Fahrpreis für Reisende, die auf den Strecken mit Business-1<sup>ère</sup>-Angebot reisen, enthalten:

- + Je nach Abfahrtszeit ein Frühstück, ein Mittagessen, eine Zwischenmahlzeit oder ein warmes Abendessen, am Platz serviert
- + Ein Willkommensdrink und ein Oshibori (Erfrischungstuch)
- + WLAN-Zugang an Bord
- + Zugang zum Salon Grand Voyageur im Pariser Bahnhof Gare de Lyon

- Servicekonditionen des Fahrausweises

Der Fahrausweis ist bis zur Abfahrt und bis zu 2 Stunden nach Abfahrt nur in französischen Abreisebahnhöfen kostenlos umtauschbar und erstattungsfähig. Unterwegs ist der Umtausch bis zu 1 Stunde nach Abfahrt per Telefon oder übers Internet kostenlos.

Dieser Tarif garantiert einen flexiblen Zugang, d. h. er bietet die Möglichkeit, einen anderen Zug zu nehmen, der am selben Tag auf derselben Strecke fährt, ohne sein Ticket umtauschen zu müssen. Die Reisenden werden jedoch gebeten, ihr Ticket umzutauschen, um von einem reservierten Sitzplatz und einem garantierten Gastronomie-Service zu profitieren.

---

## STANDARD 1ERE

---

- Inklusivleistungen

- + Sitzkomfort der 1. Klasse
- + WLAN-Zugang an Bord
- + Zugang zum Salon SNCF Grand Voyageur im Pariser Bahnhof Gare de Lyon und im Marseiller Bahnhof Saint-Charles

- Die verschiedenen Flexibilitätsstufen und die dazugehörigen Servicekonditionen

---

## STANDARD 1ERE MIT VOLLER FLEXIBILITÄT

---

Das Ticket ist bis zur Abfahrt und bis zu 2 Stunden nach Abfahrt nur in französischen Abreisebahnhöfen kostenlos umtauschbar und erstattungsfähig. Unterwegs ist der Umtausch bis zu 1 Stunde nach Abfahrt per Telefon oder übers Internet kostenlos.

Dieser Tarif garantiert einen flexiblen Zugang, d. h. er bietet die Möglichkeit, einen anderen Zug zu nehmen, der am selben Tag auf derselben Strecke fährt, ohne sein Ticket umtauschen zu müssen. Die Reisenden werden jedoch gebeten, ihr Ticket umzutauschen, um von einem reservierten Sitzplatz zu profitieren.

---

### STANDARD 1ERE MIT TEILWEISER FLEXIBILITÄT

---

Vor der Abfahrt ist das Ticket gegen einen Abzug von 30 € pro Person und Fahrt umtauschbar und erstattungsfähig. Nach der Abfahrt ist das Ticket weder umtauschbar noch erstattungsfähig.

---

### STANDARD

---

- Inklusivleistungen:
- + WLAN-Zugang an Bord
- Die verschiedenen Flexibilitätsstufen und die dazugehörigen Servicekonditionen

---

### STANDARD MIT VOLLER FLEXIBILITÄT

---

Das Ticket ist bis zur Abfahrt und bis zu 2 Stunden nach Abfahrt nur in französischen Abreisebahnhöfen kostenlos umtauschbar und erstattungsfähig. Unterwegs ist der Umtausch bis zu 1 Stunde nach Abfahrt per Telefon oder übers Internet kostenlos.

Dieser Tarif garantiert einen flexiblen Zugang, d. h. er bietet die Möglichkeit, einen anderen Zug zu nehmen, der am selben Tag auf derselben Strecke fährt, ohne sein Ticket umtauschen zu müssen. Die Reisenden werden jedoch gebeten, ihr Ticket umzutauschen, um von einem reservierten Sitzplatz zu profitieren.

---

### STANDARD MIT TEILWEISER FLEXIBILITÄT

---

Vor der Abfahrt ist das Ticket gegen einen Abzug von 30 € pro Person und Fahrt umtauschbar und erstattungsfähig, je nach dem an diesem Tag geltenden Tarif. Nach der Abfahrt ist das Ticket weder umtauschbar noch erstattungsfähig.

---

### STANDARD OHNE FLEXIBILITÄT

---

Nicht umtauschbares und nicht erstattungsfähiges Ticket.



### 3.4. Erwerb der Fahrausweise

#### 3.4.1. Allgemeines

Der Fahrausweis für den TGV Lyria kann vom Reisenden bei den Beförderern oder deren zugelassenen Vertriebspartnern erworben werden. Gegebenenfalls können vom Reisenden zusätzlich Bearbeitungsgebühren verlangt werden.

- Verkaufskanäle von SNCF Voyageurs:
  - Bahnhofsschalter
  - SNCF-Shops
  - Ticketautomaten und regionale Ticketautomaten
  - Reisebüros und andere Verkaufsstellen mit SNCF-Zulassung
  - Telefonischer SNCF-Bestellservice unter der Telefonnummer 3635, Taste 45 (Direktverbindung). Anrufer aus dem Ausland wählen die +33 1 84 94 36 35.
  - Websites und Smartphone-Apps der Reisebüros mit SNCF-Zulassung
- Verkaufskanäle von SBB:
  - Schalter in den SBB-Bahnhöfen
  - Die Ticketshop-Website [www.sbb.ch](http://www.sbb.ch)
  - An die SBB angeschlossene Büros

- Umtauschkanäle:

Zum Zeitpunkt des Kaufs ist der Reisende verpflichtet, sich nach den Servicekonditionen für seinen Fahrausweis zu erkundigen, nämlich nach den je nach Tarif, Verkaufskanal sowie Art des Fahrausweises (IATA-Ticket oder E-Ticket) unterschiedlichen Umtausch- und/oder Rückerstattungsbedingungen.

In bestimmten Fällen können Abzüge vorgenommen werden (bei Fahrausweisen mit teilweiser Flexibilität bei Standard 1<sup>ère</sup> und Standard betragen diese Abzüge 30 € pro Person und Fahrt).

Es können ebenfalls (durch den Verkaufskanal bedingte) Bearbeitungsgebühren anfallen.

Nach dem Kauf kann der Reisende keinen Preisnachlass auf den Preis des Fahrausweises verlangen.

- Zahlungsarten:

Der Reisende kann folgendermassen zahlen:

- In Frankreich: in bar mit einem in Frankreich gesetzlichen Zahlungsmittel, mit in Frankreich zahlbarem und übertragbarem, auf Euro lautendem Bank- oder Postscheck oder mit einer französischen Bankkarte mit Chip mit CB-Logo, ausgenommen Debit-Karten (mit nicht hochgeprägten Zeichen oder Nummern). Internationale Kreditkarten mit dem Logo CB, VISA oder Mastercard werden ebenfalls akzeptiert.

Bei Zahlung per in Frankreich zahlbarem und übertragbarem Bank- oder Postscheck muss der Reisende einen Ausweis vorlegen.

- In der Schweiz:
  - Schalter: in bar (CHF), Reka-Scheck, Reka Rail-Scheck, Geschenkkarte, Bankkarte

(Maestro, PostFinance Card, VPay), Kreditkarte (Visa, Mastercard, American Express, Diners Club, JCB), myOne Karte, Reka Card

- o SBB Ticket Shop: Bankkarte (PostFinance Card), Kreditkarte (Visa, Mastercard, American Express, Diners Club), myOne Karte, Reka Card, Einkaufsgutschein
- o Im Zug: in bar (CHF), Reka-Scheck, Reka Rail-Scheck, Bankkarte (Maestro, PostFinance Card), Kreditkarte (Visa, Mastercard, American Express)
- o Alle anderen vom Vertriebspartner angegebenen Arten.

### 3.4.2. IATA-Papierticket

Das IATA-Papierticket ist ein Fahrausweis in Papierform mit Magnetstreifen, auf dem alle Angaben bezüglich der Reise wie Abreise- und Ankunftsort, Klasse, Wagen und Platznummer sowie die Angaben der Leistung, für die einen Fahrausweis verwendbar ist, aufgeführt werden.

### 3.4.3. Sonderbestimmungen zum E-Ticket

**Bestellung des E-Tickets:** Das E-Ticket kann bei den vorgenannten Verkaufskanälen von SNCF Voyageurs gebucht, bezahlt und umgetauscht werden. Alle TGV-Lyria-Fahrausweise können als E-Ticket verkauft werden, sofern sie nicht mit dem Ticket eines anderen Beförderers kombiniert werden, der keine E-Tickets anbietet.

**E-Ticket-Bestätigung:** Für den Zugang zum Zug kann der Reisende, der ein E-Ticket nutzt, seine E-Ticket-Bestätigung im A4- oder IATA-Format ausdrucken oder, falls er die Nummer seiner E-Ticket-kompatiblen Karte bei der Buchung erfasst hat, diese Karte mitnehmen oder sein Mobiltelefon vorzeigen. Da das E-Ticket nicht in Papierform vorliegt, ist die E-Ticket-Bestätigung kein Fahrausweis, sondern ein Auszug davon.

**Ausdruck der E-Ticket-Bestätigung:** Der Reisende kann seine E-Ticket-Bestätigung bei den Verkaufskanälen der SNCF ausdrucken bzw. erneut ausdrucken (Bahnhofsschalter oder Servicezentrale der Bahnhöfe, SNCF-Shops, Fahrkartenautomaten, Reisebüros mit SNCF-Zulassung).

Bei einem Kauf über die Direktverbindung, über ein Reisebüro mit SNCF-Zulassung, über das Internet oder an den Bahnhofsschaltern und in den SNCF-Shops kann er es ebenfalls per E-Mail erhalten.

Falls der Reisende sein E-Ticket selbst ausdruckt, muss der Ausdruck die folgenden Bedingungen erfüllen: Um gültig zu sein, muss die E-Ticket-Bestätigung auf ein weisses, auf der Vorder- und Rückseite leeres A4-Blatt ohne Änderung der Druckgrösse im Querformat mit einem Laser- oder Tintenstrahldrucker mit einer Mindestauflösung von 300 dpi gedruckt werden. Das E-Ticket kann keinesfalls auf einem anderen Medium (elektronisch, Bildschirm etc., ausser der auf E-Tickets auf Smartphones anwendbaren Sonderbedingungen) vorgezeigt werden. Bei einer Störung oder bei schlechter Druckqualität des E-Tickets muss der Reisende die PDF-Datei erneut ausdrucken.

Sollte es dem Reisenden nicht gelingen, seine E-Ticket-Bestätigung in einer Qualität auszudrucken, die den Bestimmungen des vorliegenden Artikels entspricht, wird er aufgefordert, sich zum Bahnhof zu begeben, um einen Ausdruck davon zu erhalten oder es auf die App Assistance SNCF oder OUI.Sncf herunterzuladen, um es so an Bord vorzeigen zu können.

Folglich muss der Reisende, der seine E-Ticket-Bestätigung selbst ausdrucken möchte, vor der Buchung eines E-Tickets, die ohne E-Ticket-kompatible Karte erfolgt, sicherstellen, dass er über die dafür erforderliche Soft- und Hardware-Ausstattung verfügt, nämlich über einen mit dem Internet verbundenen Computer, auf dem Acrobat Reader installiert ist, sowie über einen Laser- oder Tintenstrahldrucker mit

einer Mindestauflösung von 300 dpi. Der Reisende muss vor der Buchung seines E-Tickets testen, ob sich dieses mit dem verwendeten Drucker korrekt drucken lässt. Die Beförderer SNCF Voyageurs und SBB übernehmen keinerlei Haftung, falls der Reisende sein E-Ticket nicht ausdrucken kann, was eine Missachtung der vorstehenden Bestimmungen wäre.

**E-Ticket-Memo:** Der Reisende, der eine E-Ticket-kompatible Karte verwendet, erhält ein E-Ticket-Memo, also einen Auszug seines E-Tickets mit den Reisedaten (Abfahrts- und Ankunftszeit, Zug-, Wagen- und Platznummer etc.).

**Merkmale und Gültigkeit des E-Tickets:** Das E-Ticket ist persönlich auf eine Einzelperson ausgestellt und nicht übertragbar. Das E-Ticket ist nur für den genannten Zug, das genannte Datum, die genannte Klasse und die genannte Strecke gültig. Es ist gemäss den Umtausch- und Rückerstattungsbedingungen des vom Reisenden gewählten Tarifs umtauschbar und/oder erstattungsfähig.

Mit der **App l'Assistant SNCF** kann jeder Reisende ebenfalls sein E-Ticket herunterladen; sie ist in allen Stores der verschiedenen Betriebssysteme kostenlos erhältlich: App Store beim iPhone, Android Market bei Android und BlackBerry App World bei BlackBerry. Die App l'Assistant SNCF ist eine Smartphone-App und ein Service, der allen Reisenden offensteht, die ein E-Ticket erworben haben.

Die entsprechenden Bedingungen und Modalitäten werden in den Allgemeinen Nutzungsbedingungen des l'Assistant-SNCF-Services definiert.

Die Allgemeinen Nutzungsbedingungen der Verkaufskanäle der Reisebüros mit SNCF-Zulassung nennen die Bedingungen und Modalitäten des Downloads des E-Tickets unter Einhaltung der vorstehend genannten Vorschriften.

Bei Missachtung einer der vorgenannten Vorschriften wird das E-Ticket als ungültig betrachtet.

#### **Verzicht – Nachweis**

Übersteigt der Betrag eines E-Tickets die Summe von 1500 € (eintausendfünfhundert Euro), so verzichtet der Reisende oder die Person, die das E-Ticket erwirbt, ausdrücklich auf die Bestimmungen von Artikel 1359 des französischen Zivilgesetzbuchs und namentlich darauf, dass der Beförderungsvertrag eine vor einem Notar geschlossene Urkunde oder eine Privaturkunde ist.

Der Kauf eines E-Tickets zieht ebenfalls den Verzicht des Reisenden oder der Person, die das E-Ticket erwirbt, auf die Bestimmungen von Artikel 1375 des französischen Zivilgesetzbuchs nach sich. Ein solcher Verzicht hat namentlich zur Folge, dass sich beim E-Ticket-Verkauf das einzige Original des Beförderungsvertrags im Informationssystem von SNCF Voyageurs befindet.

Das im Informationssystem von SNCF Voyageurs gespeicherte E-Ticket sowie alle dazugehörigen Daten gelten folglich bis zum Gegenbeweis als Nachweis des Abschlusses, des Inhalts und der Erfüllung des Beförderungsvertrags. Es stellt somit einen zulässigen, gültigen und dem Reisenden gegenüber wirksamen Nachweis zu denselben Bedingungen und mit derselben Beweiskraft dar wie jedes Dokument, das in Papierform erstellt, entgegengenommen oder aufbewahrt wird.

Die Integrität und Zuverlässigkeit dieser im Informationssystem von SNCF Voyageurs enthaltenen Informationen werden durch die Umsetzung zahlreicher technischer Mittel erreicht, wie die Sicherung des Zugriffs auf das besagte Informationssystem, die Identifikation oder Authentifizierung, die Rückverfolgbarkeit aller am im Informationssystem gespeicherten Fahrausweis vorgenommenen Änderungen und die Umsetzung der technischen Sicherheitsvorkehrungen.

#### **4. GÜLTIGKEIT DER FAHRAUSWEISE**

Die Fahrausweise dürfen nur für eine Reise verwendet werden, die zum gebuchten Datum, zur gebuchten

Uhrzeit, im gebuchten Zug, in der gebuchten Klasse und mit dem gebuchten Abreise- und Ankunftsort erfolgt. Die Umtausch- und Rückerstattungsbedingungen gelten je nach gekauftem Fahrausweis.

Für Reisen an Bord der TGV-Lyria-Züge ist zwingend eine Reservierung erforderlich. Ein Fahrausweis, der in einem Zug mit fakultativer Reservierung oder ohne Reservierung gültig ist, darf nicht an Bord der TGV-Lyria-Züge verwendet werden.

Für den Zugang zum Zug muss jeder Reisende gemäss den vorliegenden Allgemeinen Bedingungen im Besitz seines gültigen Fahrausweises oder seiner gültigen E-Ticket-Bestätigung sein.

Bei Abfahrt ab einem Haltepunkt, an dem keine Fahrausweise verkauft werden, muss der Reisende, der einen Zug besteigt, ohne zuvor einen Fahrausweis erworben zu haben, sich unaufgefordert an den Kontrolleur (Zugchef) wenden. In diesem Fall kann Ihnen dieser einen Fahrausweis ausstellen. In diesem Fall sind in dem an Bord erhobenen Preis die Zuschläge für den Verkauf an Bord eingeschlossen, die zum Zeitpunkt des Verkaufs an Bord gelten, und bestimmte Nachlässe, die mit einem Abo oder einer Bonuskarte verbunden sind, werden an Bord nicht berücksichtigt.

Es obliegt dem Reisenden, auf den vom Betreiber der angefahrenen Bahnhöfe zur Verfügung gestellten Informationsträgern das Abfahrtsgleis seines TGV-Lyria-Zuges zu überprüfen. Die Beförderer können für die Verwaltung dieser Informationen und Informationsträger, die ausschliesslich in die Zuständigkeit des Betreibers des betroffenen Bahnhofs fallen, nicht haftbar gemacht werden.

## **5. FAHRAUSWEISKONTROLLE UND REGELUNG**

### **5.1. Kontrolle**

Während der gesamten Reise muss der Reisende im Besitz eines gültigen Fahrausweises sein.

Je nach Art des erworbenen Fahrausweises und je nach Tarif muss der Reisende an Bord der Züge und in den Bahnhöfen dazu in der Lage sein, seinen Fahrausweis oder seine E-Ticket-Bestätigung sowie gegebenenfalls jedes andere Dokument vorzulegen, das erforderlich ist, um seinen Tarif jedem Kontrolleur nachzuweisen, der dies verlangt. Reisende ohne gültigen Fahrausweis oder Reisende, die nicht im Besitz der besagten Dokumente sind, sind gemäss Artikel 5.2.2. verpflichtet, zuzüglich zum Fahrpreis einen Zuschlag zu zahlen. Andernfalls kann ihnen der Zugang zu den Zügen verweigert werden.

Falls der Reisende ein E-Ticket nutzt oder der Tarif dem Nachweis seiner Identität unterliegt und seine optische Identifikation gleich aus welchem Grund nicht zweifelsfrei möglich ist, ist der Kontrolleur berechtigt, die Bezahlung des Fahrausweises auf Basis des für die erbrachte Leistung maximal fälligen Tarifs zu verlangen. Lehnt der Reisende die Bezahlung ab, wird ein Protokoll aufgenommen.

Reisende, die Inhaber eines E-Tickets sind, müssen dazu in der Lage sein, sich auszuweisen. Denn da das E-Ticket persönlich auf eine Einzelperson ausgestellt und nicht übertragbar ist, muss der Reisende jedem Kontrolleur, der dies verlangt, zusätzlich zu seiner E-Ticket-Bestätigung einen gültigen Ausweis mit Foto (Personalausweis, Reisepass oder Aufenthaltskarte) vorzeigen können.

Jede von den Kontrollleuren vorgenommene Fahrpreiserhebung führt zur Ausstellung einer Quittung, die gegebenenfalls als Fahrausweis gelten kann.

### **5.2 Regelung irregulärer Situationen von Reisenden**

#### **5.2.1 Irreguläre Situationen**

In einer irregulären Situation befindet sich jeder Reisende, der einem Kontrolleur innerhalb der kontrollierten Zone oder im Zug keinen im Sinne der Bestimmungen der vorliegenden Allgemeinen Bedingungen und der in Frankreich und in der Schweiz anwendbaren Rechtsvorschriften gültigen



Fahrausweis vorzeigen kann, d. h. namentlich jeder Reisende, der:

- keinen Fahrausweis oder keine E-Ticket-Bestätigung vorzeigen kann;
- nicht dazu in der Lage ist, den Nachweis seines Anspruchs auf den reduzierten Preis seines Fahrausweises vorzulegen;
- mit einem unlesbaren oder gefälschten Fahrausweis oder mit einer unlesbaren oder gefälschten E-Ticket-Bestätigung reist;
- mit einem auf den Namen lautenden und nicht übertragbaren Fahrausweis reist, der auf den Namen einer anderen Person ausgestellt ist;
- mit einem E-Ticket reist und eine E-Ticket-Bestätigung vorzeigt, dessen Ablesung offenbart, dass das E-Ticket bereits an Bord des Zuges kontrolliert wurde oder dass der Reisende einen Zug genommen hat, der nicht dem gebuchten Zug entspricht;
- eine E-Ticket-Bestätigung vorweist, die einem E-Ticket entspricht, das bereits Gegenstand eines Umtauschs oder einer Rückerstattung war.

Ebenfalls in einer irregulären Situation befindet sich der Reisende, dessen Fahrausweis:

- ein Fahrausweis ist, der aus mehreren Abschnitten besteht, von denen mindestens ein Abschnitt fehlt;
- auf seinen Namen lautet, er aber nicht in der Lage ist, sich auszuweisen;
- nicht für die Fahrt, den Tag, die Klasse oder die Bedingungen der Strecke, die er genommen hat, gültig ist.

### 5.2.2 Kontrolle, Regelung und strafrechtlicher Vergleich

- Unaufgefordertes Aufsuchen des Kontrolleurs durch den Reisenden (Bordtarif)

Der Reisende, der sich in einer irregulären Situation befindet und unaufgefordert den Kontrolleur aufsucht und ihm seine irreguläre Situation meldet, bevor er den Zug besteigt oder spätestens kurz nach Ausfahrt des Zuges aus dem Bahnhof, in dem er zugestiegen ist, kann seine Situation (aus Kulanzgründen) zu den Bedingungen des Bordtarifs, der Kosten für die Ausstellung an Bord beinhaltet, regeln.

An Bord der Züge sind vergünstigte Tarife sowie Tarife, die das vorherige Einreichen eines Antrags erfordern, nicht anwendbar.

Der Bordtarif wird auf der Preisbasis des Tarifs mit voller Flexibilität der gewünschten Komfortklasse ermittelt, zuzüglich eines Aufschlags (Kosten für die Ausstellung) zur Berücksichtigung der Mehrkosten, die mit dem Verkauf beim Einsteigen oder an Bord verbunden sind. Die Kosten für die Ausstellung werden pro Reisenden erhoben. Falls bei einer Reise in einem bestimmten Zug bei demselben Reisenden gleichzeitig mehrere irreguläre Situationen in Tarifsachen festgestellt werden, wird der Gesamtbetrag der Preise erhoben, die jeder der irregulären Situationen entsprechen, zuzüglich der Kosten für die Ausstellung.

Die Situation der Reisenden und jene der sie begleitenden Haustiere werden allerdings separat geregelt. An Bord des Zuges unterliegt der Klassenwechsel der vorherigen Zustimmung des Kontrolleurs, den der Reisende aufsuchen muss. Die Bezahlung erfolgt auf Basis des Tarifs mit voller Flexibilität in der vom Reisenden gewählten Komfortklasse. Auf jeden Fall sind die erhobenen Beträge von den im Rahmen des Bordtarifs vorgesehenen Kosten für die Ausstellung befreit.

- Kein Aufsuchen des Kontrolleurs durch den Reisenden (Kontrolltarif)

Bei der Kontrolle hat der Reisende, der sich in einer irregulären Situation befindet und den Kontrolleur

nicht zu den oben definierten Bedingungen aufgesucht hat, die Möglichkeit, seine Situation durch die sofortige Zahlung einer Pauschalentschädigung als Vergleich zuzüglich zum eventuellen Fahrpreis zu regeln. Der Fahrpreis wird auf Basis des Tarifs mit voller Flexibilität in der vom Reisenden gewählten Komfortklasse ermittelt.

Die Pauschalentschädigung wird pro Reisenden erhoben. Die Situation der Reisenden und jene der sie begleitenden Haustiere werden separat geregelt.

Für die Haustiere wird ebenfalls eine Pauschalentschädigung erhoben.

Falls bei einer Reise in einem bestimmten Zug bei demselben Reisenden gleichzeitig mehrere irreguläre Situationen in Tarifsachen festgestellt werden, wird der Gesamtbetrag der Preise erhoben, die jeder der irregulären Situationen entsprechen, zuzüglich der Pauschalentschädigung.

Bei tarifunabhängigen Verstößen wird ebenfalls der Kontrolltarif angewendet (nur Pauschalentschädigung).

### 5.2.3 Feststellung des Verstosses

- Falls der Verstoss auf dem Gebiet Frankreichs festgestellt wird

Falls der Reisende die von ihm geforderte Summe nicht sofort zahlen kann oder will und somit den angebotenen Vergleich ablehnt, erstellt der Kontrolleur ein Protokoll über die Feststellung des Verstosses. Der Reisende verfügt über die gesetzlich vorgesehene Frist:

- um den Vergleichsbetrag zu zahlen, der umfasst: den eventuellen Fahrpreis, die Pauschalentschädigung und die Bearbeitungsgebühr gemäss den Bestimmungen von Artikel 529-4 der französischen Strafprozessordnung und gemäss Artikel R2241-33 bis R2241-37 des französischen Transportgesetzbuchs;
- oder um einen begründeten Protest an SNCF Voyageurs zu richten, der an die Staatsanwaltschaft übermittelt wird.

Zur Erstellung der Protokolle sind die in 3° bis 5° unter I Artikel L. 2241-1 aufgeführten Personen je nach Fall befugt, zu den in Artikel 529-4 der französischen Strafprozessordnung festgelegten Bedingungen die Identität und Anschrift des Zuwiderhandelnden aufzunehmen oder festzustellen.

Wenn die vom Staatsanwalt autorisierten und vereidigten Kontrolleure das Vorhandensein und die Gültigkeit der Fahrausweise der Reisenden kontrollieren, sind sie befugt, die Identität und Anschrift des Zuwiderhandelnden festzustellen. Sollte der Reisende bei der für die Erstellung des Protokolls über die Feststellung des Verstosses erforderlichen Identitätsfeststellung Schwierigkeiten machen, kann der Kontrolleur Unterstützung durch einen Beamten oder Hilfsbeamten der Kriminalpolizei anfordern.

Falls sich der Zuwiderhandelnde weigert oder es ihm unmöglich ist, sich auszuweisen, erstattet der Kontrolleur jedem Kriminalpolizeibeamten der territorial zuständigen Nationalen Polizei oder Nationalen Gendarmerie Bericht, der dann die unverzügliche Vorführung des Zuwiderhandelnden anordnen kann.

Während der Zeit, die für die Unterrichtung und Entscheidung des Kriminalpolizeibeamten erforderlich ist, ist der Zuwiderhandelnde verpflichtet, sich einem vereidigten und autorisierten Beamten zur Verfügung zu halten. Der Verstoss gegen diese Pflicht wird mit einer Freiheitsstrafe von zwei Monaten und einer Geldstrafe von 7'500 € geahndet.



Falls die Zahlung nicht innerhalb der gesetzten gesetzlichen Frist erfolgt und kein Protest eingelegt wird, wird der Reisende gemäss den Bestimmungen von Artikel 529-3 bis 529-5 der französischen Strafprozessordnung strafrechtlich verfolgt.

In allen Fällen, in denen ein Protokoll erstellt wurde, wird der Fall auf elektronischem Wege mittels einer relationalen Datenbank bearbeitet.

Darüber hinaus zieht die missbräuchliche Verwendung eines Fahrausweises oder einer E-Ticket-Bestätigung (abgelaufene, gefälschte oder nachgemachte Fahrausweise oder E-Ticket-Bestätigungen, auf den Namen lautende Fahrausweise, die von einem Dritten oder von einer Person genutzt werden, die zum Zeitpunkt der Kontrolle nicht dazu in der Lage ist, sich auszuweisen etc.) deren sofortigen Einzug und gegebenenfalls die Einleitung einer strafrechtlichen Verfolgung nach sich.

- Falls die irreguläre Situation auf dem Gebiet der Schweiz festgestellt wird

Falls der Reisende den von ihm geforderten Betrag nicht auf der Stelle zahlen kann oder will, sind die einschlägigen Bestimmungen unter Ziffer 12 von Tarif 600 anwendbar

<https://www.allianceswisspass.ch/fr/Themes/TarifsPrescriptions>. Die strafrechtliche Verfolgung wird vorbehalten.

### 5.3 Zahlungsmodalitäten

An Bord eines Zuges erfolgen alle Zahlungen in bar mit einem in Frankreich und in der Schweiz gesetzlichen Zahlungsmittel, mit in Frankreich zahlbarem und übertragbarem, auf Euro lautendem Bank- oder Postscheck oder mit einer französischen Bankkarte mit Chip mit CB-Logo, ausgenommen Debit-Karten (mit nicht hochgeprägten Zeichen oder Nummern). Internationale Kreditkarten mit dem Logo CB, VISA oder Mastercard werden ebenfalls akzeptiert.

Bei Zahlung per in Frankreich zahlbarem und übertragbarem Bank- oder Postscheck muss der Reisende einen Ausweis vorlegen.

## 6. UMTAUSCH DES FAHRAUSWEISES

Der Umtausch besteht darin, die Reisedaten ganz oder teilweise zu ändern. Er kommt durch die Ausstellung eines neuen Fahrausweises zum Ausdruck.

Falls es die Fahrausweise zulassen, sind Letztere unter den folgenden Bedingungen umtauschbar:

- Es handelt sich um denselben Abreise- und Ankunftsort wie beim ursprünglichen Ticket;
- Diese Strecke wird immer noch vom TGV Lyria bedient;
- Die Fahrt hat nicht begonnen;
- Im Zug sind noch Plätze verfügbar;
- Der Tarif oder die Tarifstruktur lässt dies zu.

Falls vermerkt ist, dass das Ticket umtauschbar ist und die vorstehenden Bedingungen eingehalten werden, zieht der Umtausch eines Fahrausweises die Berechnung einer Summe von 30 € pro Person und pro Fahrt (Festpreis, der gemäss der Kaufwährung umzurechnen ist) nach sich und er kann eine Überfakturierung nach sich ziehen, die auf den Unterschied zwischen dem Preis der ursprünglichen Fahrt und dem Preis der im Gegenzug gewünschten Fahrt zurückzuführen ist.



Der Umtausch kann erfolgen:

- In Frankreich
  - In den Bahnhöfen und SNCF-Shops
  - Im zugelassenen Reisebüro, das das Ticket verkauft hat
  - Telefonisch unter der Direktverbindung 3635
  - Ticketautomat (BLS)?

Und falls es sich um ein E-Ticket handelt:

- Auf den Websites der Partner mit SNCF-Zulassung und über die Smartphone-Apps von SNCF und deren zugelassenen Partnern
- Im zugelassenen Reisebüro, das das E-Ticket verkauft hat
- An Bahnhofsschaltern und in SNCF-Shops
- Telefonisch unter der Direktverbindung 3635
- Ticketautomat (BLS)
- In der Schweiz
  - In den SBB-Bahnhöfen

Falls es sich um ein E-Ticket handelt, ist kein Umtausch über die Verkaufskanäle von SBB möglich.

- Flexibler Zugang

Je nach dem auf das gekaufte Ticket angewendeten Tarif (Bedingung der vollen Flexibilität) kann der Reisende von einem flexiblen Zugang profitieren, der ihm Zugang zu anderen Zügen eröffnet, die am selben Tag vom selben Abreiseort zum selben Ankunftsort fahren.

Ist der flexible Zugang gestattet, muss der Reisende keinen Umtausch vornehmen, um den Zug zu besteigen. Dagegen garantiert der flexible Zugang weder den reservierten Sitzplatz noch die gebuchten Serviceleistungen, wie beispielsweise Bordgastronomie am Sitzplatz.

## **7. RÜCKERSTATTUNG DES FAHRAUSWEISES**

### **7.1. Definition der Rückerstattung**

Es handelt sich um die vollständige Annullierung eines Fahrausweises.

### **7.2. Antrag auf Rückerstattung**

Die Rückerstattung eines gänzlich unbenutzten Fahrausweises lässt sich beantragen:

- in allen Bahnhöfen oder SNCF-Shops, falls er an einem Bahnhofsschalter oder in einem SNCF-Shop, an einem Ticketautomaten, beim Fernabsatz, auf der Website oder über eine Smartphone-App bestimmter Partner mit SNCF-Zulassung bestellt wurde (falls dies in den Allgemeinen Verkaufsbedingungen dieser Partner aufgeführt wird);
- bezüglich der zu den Bedingungen des vorstehenden Abschnitts bestellten und per Bankkarte bezahlten E-Tickets in allen Bahnhöfen oder SNCF-Shops, im Fernabsatz, über eine SNCF-Smartphone-App oder über die Websites oder eine Smartphone-App bestimmter Partner mit SNCF-Zulassung;



- nur bei dem Partner mit SNCF-Zulassung, der es ausgestellt hat. Bei Fahrausweisen mit Platzreservierung können die reservierten Plätze im Bahnhof oder im SNCF-Shop wieder zur Verfügung gestellt und später durch den Partner mit SNCF-Zulassung, der sie ausgegeben hat, erstattet werden.

Fahrausweise, die im Fernabsatz bestellt wurden und nicht beim Kunden angekommen sind:

- keine Bearbeitung an den Bahnhofsschaltern und in den Shops;
- der Reisende muss seinen Antrag an das Zentrum für Fernabsatz richten und den an Bord des Zuges ausgestellten Schein (CC 132) beifügen. Der Betrag dieses Scheins wird ihm auf Vorlage seines Bestellnachweises erstattet.

Bei Rückerstattung eines E-Tickets nach Abfahrt des Zuges oder, falls das zu erstattende E-Ticket in bar bezahlt wurde, wird vom Reisenden die Vorlage eines Ausweises verlangt.

Nach Fahrtbeginn erfolgt keine teilweise Rückerstattung des Fahrausweises wegen Fahrtabbruchs.

Bei einigen ermässigten Tarifen können besondere oder restriktivere Bedingungen vorgesehen sein.

Bezüglich der IATA-Papiertickets, der ISO-Papiertickets, der elektronischen Fahrausweise und der von Reisebüros ausgestellten Fahrausweise können nur die Originalfahrausweise Gegenstand einer Rückerstattung sein.

Zudem werden verlorengegangene oder gestohlene Fahrausweise keinesfalls erstattet und für sie wird auch kein Duplikat ausgestellt. Diese Bestimmung ist jedoch nicht auf ausgedruckte oder auf das Smartphone geladene E-Tickets anwendbar, da diese Träger nur Auszüge des Fahrausweises sind.

Bei den Tarifen, die dies zulassen, ist die Rückerstattung höchstens bis 30 Minuten nach Abfahrt des Zuges möglich. Nach Verstreichen dieser Frist sind die Fahrausweise nicht mehr erstattungsfähig.

Vor Abfahrt des Zuges kann ein Fahrausweis, vorbehaltlich gegenteiliger Bestimmungen bei ermässigten Tarifen, unter Anwendung eines in den Tarifbedingungen (siehe Artikel 3.3 Beschreibung des TGV-Lyria-Angebots) vorgesehenen Pauschalabzugs erstattet werden.

Bei den Tarifen, die dies zulassen, ist die Rückerstattung höchstens bis 30 Minuten nach Abfahrt des Zuges möglich.

Der Abzug kommt zur Anwendung, um den Gewinnausfall infolge der Nichtzurverfügungstellung der ungenutzten Plätze zu decken. Vor der planmässigen Abfahrt des Zuges ist die Abzugshöhe eine Pauschale. Dieser Abzug wird pro Person und pro Fahrt angewendet.

### **7.3. Arten der Rückerstattung**

Die Rückerstattung eines per Bankkarte bezahlten Fahrausweises erfolgt durch Gutschrift auf die Bankkarte, mit der ursprünglich bezahlt wurde.

- Rückerstattung eines bar bezahlten Fahrausweises: Rückerstattung in bar, ausser der Betrag übersteigt 150 € (Bankverbindung zur Durchführung einer Banküberweisung erforderlich);
- Rückerstattung eines per Scheck bezahlten Fahrausweises: Rückerstattung per Banküberweisung (Bankverbindung erforderlich), wobei eine Rückerstattung in bar geduldet wird, falls der Betrag unter 15 Euro liegt.



Die Rückerstattung von Fahrausweisen, die mit «*Einkaufsgutschein*» oder «*Urlaubsgutschein*» («*chèque-vacances*») bezahlt wurden, erfolgt durch «*Einkaufsgutschein*».

Mit Ausnahme der Zahlung mit «*Einkaufsgutschein*» erfolgt die Rückerstattung per Banküberweisung, falls der Reisende beim Kauf seines Fahrausweises mehrere dieser Zahlungsarten verwendet hat.

Falls die Fahrausweise teilweise mit «*Einkaufsgutschein*» oder «*Urlaubsgutschein*» bezahlt wurden, wird der für jede dieser Zahlungsarten zu erstattende Betrag als «*Einkaufsgutschein*» erstattet.

Unabhängig vom Land, in dem das Ticket gekauft wurde, können Anträge auf Rückerstattung bezüglich Fahrausweisen, die über ein Reisebüro erworben wurden, nur bei eben diesem Reisebüro gestellt werden, falls dies die Bedingungen des zwischen dem Reisenden und seinem Reisebüro geschlossenen Vertrags zulassen.

Zudem kann keine Rückerstattung für Beträge unter 4 Euro gewährt werden.

## **8. PFLICHTEN DES REISENDEN**

### **8.1. Einhaltung der Verhaltens- und Sicherheitsvorschriften an Bahnhöfen und in Zügen**

Reisende an Bord des TGV Lyria unterliegen den folgenden Pflichten:

- a) Sie müssen die Anweisungen des SNCF-Voyageurs- und SBB-Personals, der Bahnhofs- und Infrastrukturbetreiber sowie die Bestimmungen der geltenden französischen und schweizerischen Gesetze und Verordnungen befolgen sowie alle Vorschriften bezüglich der Ordnung und Sicherheit des Bahnverkehrs, insbesondere die Bedingungen für den Zugang zum Bahnhofsgelände und zu den Zügen;
- b) Um die pünktliche Abfahrt der Züge zu gewährleisten, müssen sie unbedingt spätestens 2 Minuten vor der planmässigen Abfahrtszeit auf dem Bahnsteig und für das Einsteigen in den Zug bereit sein. Ein späteres Einsteigen wird nicht gewährleistet;
- c) Sie müssen die erforderlichen Vorsichtsmassnahmen ergreifen, um die Sicherheit der in ihrer Obhut befindlichen Personen, Tiere und Sachen sicherzustellen;
- d) Beim Warten auf den Zug am Bahnsteig müssen sie einen entsprechenden Sicherheitsabstand wahren, der zu diesem Zweck durch Linien auf dem Bahnsteig gekennzeichnet ist oder der per Bahnhofsdurchsage vorgegeben wird;
- e) Die Türen des fahrenden Zuges dürfen nicht geöffnet werden. Das Ein- und Aussteigen darf erst erfolgen, wenn der Zug im Bahnhof hält. Die Reisenden dürfen den Zug erst verlassen, wenn das Zugpersonal dies gestattet, und dessen Anweisungen sind dabei zu befolgen. Das Ein- und Aussteigen bei fahrendem Zug ist ebenfalls untersagt.
- f) Während der Zug im Bahnhof hält, dürfen die Toiletten nicht benutzt werden;

- g) Mobiltelefone dürfen an Bord der Züge ausschliesslich in den Gängen und an den Plattformen der Wagen verwendet werden und nur, wenn der Klingelton stummgeschaltet oder leise gestellt ist, damit die anderen Reisenden nicht gestört werden;
- h) Multimediageräte dürfen nur mit Kopfhörern verwendet werden, um die anderen Reisenden nicht zu stören;
- i) In den Nichtraucherbereichen darf selbst mit Zustimmung der anderen Reisenden nicht geraucht (oder gedampft) werden;
- j) Bei Kontrollen müssen sie den Kontrolleuren den zur Regelung ihrer Situation geforderten Betrag zahlen;
- k) Sie müssen den Betrag der fälligen Geldstrafen zahlen;
- l) Die Notbremsen, der Alarm, die Vorrichtungen zur Notöffnung von Türen, die Feuerlöscher, Notfallhämmer und Glasschneider oder alle anderen in den Wagen angebrachten und als solche gekennzeichneten Notfallvorrichtungen dürfen nur bei grosser, unmittelbarer Gefahr verwendet werden;
- m) Personen, die nicht ausdrücklich von SNCF und/oder SBB befugt wurden, ist es untersagt, an Bord eine Geschäftstätigkeit auszuüben;
- n) Sie müssen ihr Fahrrad selbst ein- und ausladen (es muss zusammengeklappt sein oder seine Räder müssen abmontiert sein, und es muss sich in einer Schutzhülle von maximal 1,20 m x 0,90 m befinden); sie müssen ihr Gepäck kennzeichnen;
- p) Ganz allgemein müssen sie dem Bordpersonal schnellstmöglich jede ungewöhnliche Situation melden bzw. jede Situation, die eine Gefahr für die Sicherheit des Zuges darstellen könnte.

Zuwiderhandelnde können ohne Anspruch auf Rückerstattung von der Beförderung ausgeschlossen werden.

Reisende, die eine Gefahr für die Betriebssicherheit oder die Sicherheit der anderen Reisenden darstellen oder die die anderen Reisenden auf unzumutbare Weise belästigen, können ebenfalls ohne Anspruch auf Rückerstattung des Ticketpreises von der Beförderung ausgeschlossen werden.

## **8.2. Minderjährige**

Aus Sicherheitsgründen ist es Kindern unter 12 Jahren nicht gestattet, an Bord der TGV-Lyria-Züge, die Gegenstand der vorliegenden Bedingungen sind, allein zu reisen.

Jedes in Begleitung oder allein reisende minderjährige Kind reist unter der Verantwortung seiner Eltern oder der Personen, die die elterliche Sorge ausüben. Es obliegt Letzteren, sich bei den zuständigen nationalen Behörden zu erkundigen und sicherzustellen, dass ihr minderjähriges Kind im Besitz der für den Grenzübertritt erforderlichen Dokumente ist.

## **8.3. Bei Auslandsreisen erforderliche Formalitäten**

Bei Auslandsreisen mit dem Zug kann die Erfüllung bestimmter Zoll- oder Verwaltungsformalitäten erforderlich sein. Die Reisenden werden daher aufgefordert, sich bei den zuständigen Stellen exakt über die Zoll- oder Verwaltungsformalitäten zu informieren, die bei den zuständigen Stellen (Konsulat, Botschaft oder andere) zu erledigen sind, um die Grenze ordnungsgemäss passieren zu können.



## 9. GEPÄCK UND HAUSTIERE

### 9.1. Gepäck

Während der gesamten Fahrt haften die Reisenden selbst für das beförderte Gepäck, auch falls das Gepäck in den Gepäckräumen zwischen den Abteilen aufbewahrt wird.

Das Gepäck muss leserlich mit dem Namen und Vornamen des Reisenden gekennzeichnet sein.

Für den Komfort und die Sicherheit aller ist während Ihrer Reise nur Handgepäck an Bord der Züge zulässig, das Sie selbst problemlos und ohne Gefahr für die anderen Reisende, deren Gepäck oder für sich selbst in die dafür vorgesehenen Bereiche tragen und dort verstauen können.

Als Handgepäck und je ein Gegenstand pro Reisenden sind unter den gleichen Bedingungen wie oben ebenfalls zugelassen:

- Fahrräder, sofern sie zusammengeklappt sind oder ihre Räder abmontiert wurden und sie sich in Schutzhüllen von maximal 1,20 m x 0,90 m befinden;
- Skier; zusammengeklappte Kinderwagen;
- Schwimmbretter in einer Schutzhülle von maximal 1,20 m x 0,90 m;
- manuelle oder Elektrorollstühle von Reisenden mit eingeschränkter Mobilität; diese Reisenden dürfen ihren Rollstuhl während der Fahrt bei sich behalten, unabhängig davon, ob sie darin sitzen bleiben oder nicht.

Sollte der Rollstuhl jedoch aufgrund seiner Grösse nicht in den Fahrgastwagen passen und/oder dort nicht abgestellt werden können oder bei Gruppenreisen wird sich SNCF für jeden konkreten Fall darum bemühen, eine Lösung zu finden, um den besagten Rollstuhl bestmöglich zu befördern. Diesbezüglich wird auf Artikel 10 der vorliegenden Bedingungen bezüglich Reisender mit eingeschränkter Mobilität verwiesen.

### 9.2. Haustiere

Nur angeleinte Hunde mit Maulkorb sowie kleine Haustiere, die nicht mehr als 6 kg wiegen und in einer Box transportiert werden, die nicht grösser als 45x30x25 cm ist, dürfen an Bord des TGV Lyria reisen.

Jeder Reisende darf insgesamt zwei Tiere zu den vorgenannten Bedingungen mit sich führen, wobei für jedes Tier ein Fahrausweis zum Tarif «Hund» zum Preis von 20 € zu erwerben ist. Für jedes weitere beförderte Tier ist ein Fahrausweis auf Basis des Standardtarifs zu bezahlen.

Dagegen reisen Blinden- oder Assistenzhunde gratis und ohne Ticket.

Die Tiere dürfen die anderen Reisenden nicht belästigen. Auf Bitten eines Reisenden kann der Zugchef dem Tier und seinem Halter einen Platz in einem anderen Teil des Zuges zuweisen.

## 10. REISENDE MIT EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT

Die Bahnhofsbetreiber leisten auf Anfrage kostenlos die notwendige Unterstützung beim Ein- und Aussteigen.

Diese Unterstützungsanfrage muss **beim Kauf des Fahrausweises oder spätestens 48 Stunden vor der Abreise** auf eine der folgenden Weisen gestellt werden:

Beschreibung des Services Zugang Plus:



Der Service Zugang Plus bietet Reisenden mit eingeschränkter Mobilität einen Unterstützungsservice beim Ein- und Aussteigen, der durch eine Buchung garantiert wird. Die Unterstützungsleistung erfolgt bei der Abreise ab einem zugänglichen Treffpunkt im Bahnhof bis zum Platz im Zug.

Bei der Ankunft erfolgt die Unterstützungsleistung vom Platz im Zug bis zum Ausgang des Bahnhofs oder zum zugänglichen Treffpunkt im Bahnhof oder zum Taxistand oder zum Anschlusszug.

Dieser Service ist kostenlos. Er ist in bestimmten Bahnhöfen verfügbar. Eine Liste mit den Bahnhöfen, in denen dieser Service verfügbar ist, findet der Reisende auf der Webseite [www.accessibilite.sncf.com](http://www.accessibilite.sncf.com) oder er wendet sich telefonisch an die 3635, von 7.00 bis 22.00 Uhr, an 7 Tagen in der Woche.

Der Reisende kann diesen Service buchen:

- In Frankreich
  - Telefonisch von 07.00 bis 22.00 Uhr, an 7 Tagen in der Woche unter der 3635 #45. Kostenloser Service zuzüglich Preis für einen Anruf.
  - Im Internet über die Website: [www.accesplus.sncf.com](http://www.accesplus.sncf.com)
- In der Schweiz
  - Telefonisch von 06.00 bis 22.00 Uhr, 7/7:
    - Kostenlose Nummer von der Schweiz aus: 0800 007 102
    - Vom Ausland aus: +41 51 225 78 44
  - Per E-Mail: [mobil@sbb.ch](mailto:mobil@sbb.ch)

Bei nicht fristgerechten Anfragen kann die Unterstützung nicht garantiert werden.

Für Begleitpersonen von Reisenden mit eingeschränkter Mobilität gibt es einen speziellen Tarif. An Bord (in den Wagen 1 und 11, untere Ebene) ist ein Bereich in der ersten Klasse speziell für Reisende mit Rollstuhl eingerichtet und dank eines Sitzes mit beweglicher Sitzfläche kann bequem Platz genommen werden. Die Toiletten wurden ebenfalls angepasst, um einen besseren Zugang zu gewährleisten.

## **11. HAFTUNG**

SNCF Voyageurs haftet gegenüber den Reisenden für den Betrieb der Beförderungsleistung für den Teil, der im französischen Bahnnetz erfolgt.

SBB haftet gegenüber den Reisenden für den Betrieb der Beförderungsleistung für den Teil, der im schweizerischen Bahnnetz erfolgt.

Es wird darauf hingewiesen, dass die Regelung der Haftung von SNCF Voyageurs und SBB den Bestimmungen der Einheitlichen Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen («CIV»), den PRR und den GCC-CIV/PRR unterliegt.

### **11.1. Haftung bei Tötung und Verletzung**

Die Haftung des Beförderers bei Tötung und/oder Verletzung von Reisenden unterliegt der Europäischen Verordnung 2007-1371 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (PRR) und der darin eingebundenen Einheitlichen Rechtsvorschriften CIV, unbeschadet des Landesrechts, das den Reisenden eine höhere Entschädigung für die erlittenen Schäden gewährt.

Bei Tötung und/oder Verletzung des Reisenden während der Ausführung der Beförderungsleistung haftet SNCF Voyageurs für den Teil der Beförderung, der im französischen Bahnnetz erfolgt, und SBB haftet für den Teil, der im schweizerischen Bahnnetz erfolgt, ausser in den folgenden Fällen:

- a) wenn der Unfall durch ausserhalb des Eisenbahnbetriebes liegende Umstände verursacht worden ist und SNCF oder SBB diese Umstände trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen nicht abwenden konnte;
- b) soweit der Unfall auf ein Verschulden des Reisenden zurückzuführen ist;
- c) wenn der Unfall auf das Verhalten eines Dritten zurückzuführen ist und SNCF oder SBB dieses Verhalten trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen nicht abwenden konnte; ein anderes Unternehmen, das dieselbe Eisenbahninfrastruktur benutzt, gilt nicht als Dritter; Rückgriffsrechte bleiben unberührt.

Ist der Unfall auf das Verhalten eines Dritten zurückzuführen und sind SNCF Voyageurs oder SBB gleichwohl von ihrer Haftung nicht ganz befreit, so haften sie unter den Beschränkungen der Einheitlichen Rechtsvorschriften und/oder des anwendbaren Landesrechts voll, unbeschadet eines etwaigen Rückgriffsrechtes gegen den Dritten. Wenn der Eisenbahnbetrieb infolge ausserordentlicher Umstände vorübergehend unterbrochen ist und die Reisenden mit einem anderen Beförderungsmittel (beispielsweise mit dem Bus) befördert werden, sind diese Haftungsregeln anwendbar.

Bei Tötung und Verletzung eines Reisenden aus Anlass der Beförderungsleistung zahlt der Beförderer, der im Sinne von Artikel 56 § 1 kombiniert mit Artikel 26 § 5 CIV haftet, an den Reisenden oder dessen Rechtsnachfolger einen angemessenen Vorschuss, um deren unmittelbaren wirtschaftlichen Bedürfnisse zu decken. Die Höhe dieses Vorschusses beläuft sich im Todesfall auf einen Betrag von 21'000 EUR je Reisenden. Bei Verletzung entspricht die Vorschusshöhe den angemessenen und nachgewiesenen Kosten. Sie kann 21'000 EUR je Reisenden nicht überschreiten.

Der Vorschuss stellt keine Haftungsanerkennung dar und wird mit eventuell später als Schadensersatz gezahlten Beträgen verrechnet. Er kann zurückgefordert werden, falls der Schaden durch Vorsatz oder Fahrlässigkeit des Reisenden verursacht wurde oder falls die Person, die den Vorschuss erhalten hat, keinen Anspruch darauf hatte.

Sofern dies mit der Wahrung seiner Interessen vereinbar ist, unterstützt der Beförderer, der seine Haftung ausschliesst, den Reisenden, der darum bittet, adäquat bei seinen Schadensersatzforderungen gegen Dritte (gegebenenfalls Übermittlung von Unterlagen, Einsichtnahme in Untersuchungsberichte, Aushändigung von Unterlagen etc.).

## **11.2. Haftung für Handgepäck und Tiere**

Die Haftung für Handgepäck und Tiere in der Obhut des Reisenden unterliegt den Einheitlichen Rechtsvorschriften CIV, die im PRR eingebunden sind, sowie den GCC-CIV/PRR.

Die in Artikel 34 CIV vorgesehene Haftungsbeschränkung ist nicht auf die Mobilitätshilfen anwendbar, die von Reisenden mit Behinderungen oder Reisenden mit eingeschränkter Mobilität verwendet werden.

Bei Tötung und Verletzung von Reisenden, für die SNCF Voyageurs oder SBB haften, haften Letztere zu denselben Bedingungen auch für den Schaden, der durch gänzlichen oder teilweisen Verlust oder durch Beschädigung von Sachen entsteht, die der Reisende an sich trägt oder als Handgepäck mit sich führt; dies gilt auch für Tiere, die der Reisende mit sich führt.

Im Übrigen haftet SNCF Voyageurs oder SBB nicht für Schäden wegen gänzlichen oder teilweisen Verlusts oder wegen Beschädigung von Sachen, Handgepäck oder Tieren, zu deren Beaufsichtigung der Reisende gemäss den Bedingungen des Beförderungsvertrags verpflichtet ist, ausser der Reisende erbringt den Nachweis, dass (i) eine von beiden ein Verschulden trifft und (ii) der Schaden zu dem Zeitpunkt entstand, als diese die Eigenschaft des Beförderers hatte.

Die Entschädigung des gänzlichen oder teilweisen Verlusts oder der Beschädigung von Handgepäck, Tieren und Gepäck der Reisenden umfasst:

- die von den Einheitlichen Rechtsvorschriften definierten, dem Reisenden geschuldeten Summen;
- gegebenenfalls die Summen, die dem Reisenden gemäss den Haftungsregeln des anwendbaren Nationalrechts geschuldet werden.

SNCF Voyageurs oder SBB haftet dem Reisenden gegenüber nicht für den Schaden, der dadurch entsteht, dass der Reisende seinen Verpflichtungen gemäss den zoll- oder sonstigen verwaltungsbehördlichen Vorschriften nicht nachgekommen ist.

### **11.3. Haftung bei Ausfall, Verspätung oder Anschlussversäumnis**

Falls die Reise nicht am selben Tag fortgesetzt werden kann: Falls der Reisende wegen Ausfall, Verspätung oder Versäumnis eines Anschlusses seine Reise nicht gemäss Beförderungsvertrag am selben Tag fortsetzen kann oder falls unter den gegebenen Umständen eine Fortsetzung am selben Tag nicht zumutbar ist, erstattet der Beförderer die mit der Benachrichtigung der den Reisenden erwartenden Personen entstandenen angemessenen Kosten und organisiert eine angemessene Unterbringung inklusive Transfer oder erstattet die angemessenen Unterbringungskosten inklusive Transfer. Der Beförderer kann alternative Transportmittel (Bus, U-Bahn, Taxi etc.) anbieten.

## **12. ENTSCHÄDIGUNG BEI VERSPÄTUNG**

### **12.1. Entschädigungshöhe**

Der Reisende, der eine internationale Fahrt mit TGV Lyria unternimmt und von einer mindestens 30-minütigen Verspätung betroffen ist, kommt aus Kulanzgründen in den Genuss einer Entschädigung gemäss den folgenden Modalitäten:

#### **Entschädigung für Fahrausweise, die über einen Verkaufskanal der SNCF erworben wurden**

- Bei einer Verspätung von über 30 Minuten und unter 60 Minuten: 25 % des Ticketpreises, Entschädigung ausschliesslich in SNCF-Reisegutscheinen
- Bei einer Verspätung von über 60 Minuten und unter 120 Minuten: 25 % des Ticketpreises, Entschädigung auf Wunsch des Reisenden in SNCF-Reisegutscheinen oder per Banküberweisung
- Bei einer Verspätung von 120 Minuten oder mehr: 50 % des Ticketpreises, Entschädigung auf Wunsch des Reisenden in SNCF-Reisegutscheinen oder per Banküberweisung

#### **Entschädigung für Fahrausweise, die über einen Verkaufskanal der SBB erworben wurden**

- Bei einer Verspätung von über 30 Minuten und unter 60 Minuten: 25 % des Ticketpreises, Entschädigung ausschliesslich in SBB Rail Bons
- Bei einer Verspätung von über 60 Minuten und unter 120 Minuten: 25 % des Ticketpreises, Entschädigung in SBB Rail Bons oder in CHF
- Bei einer Verspätung von 120 Minuten oder mehr: 50 % des Ticketpreises, Entschädigung in SBB Rail Bons oder in CHF

Hinweis: Falls die Reisenden von TGV Lyria von einer inländischen Beförderungsleistung profitieren, die ausschliesslich im französischen oder schweizerischen Bahnnetz ausgeführt wird, unterliegen sie den geltenden SNCF-Tarifen für Reisende und der SNCF-Reisegarantie (G30') oder den geltenden Tarifen der schweizerischen Beförderungsunternehmen.



## 12.2. Verfahren

Entschädigungsanträge sind innerhalb von zwei Monaten nach der Verspätung zu stellen:

- Der Entschädigungsantrag wird online über das Kontaktformular auf der Website <http://www.sncf.com/fr/compensation-g30> gestellt. Um den Entschädigungsantrag zu stellen, ist das entsprechende, aus 6 Buchstaben bestehende Zeichen erforderlich.
- Der Reisende kann seinen Entschädigungsantrag auch per einfachem Brief unter Angabe seines Namens und Vornamens, seiner E-Mail-Adresse (oder seiner Postanschrift), des entsprechenden Zeichens (Zeichen aus 6 Buchstaben, das auf dem Ticket steht), des Reisedatums, der Zugnummer und unter Beifügen seines Fahrausweises in einem frankierten Briefumschlag an die folgenden Adressen richten:
  - Für Fahrausweise, die über einen Verkaufskanal der SNCF erworben wurden: Service Garantie 30 minutes  
SNCF  
CS 69150  
F-14949 CAEN Cedex 9
  - Für Fahrausweise, die über einen Verkaufskanal der SBB erworben wurden:  
Schweizerische Bundesbahnen SBB  
Personenverkehr  
Kundendienst  
Postfach  
CH-3000 Bern 65
- Website der SBB: <https://www.sbb.ch/fr/gare-services/apres-le-voyage/service-clientele/droits-des-voyageurs.html>

Bei Fragen oder Anfragen kann der Reisende Lyria auch direkt kontaktieren unter: [info@lyria.com](mailto:info@lyria.com).

## 13. REKLAMATIONEN

### 13.1. Reklamation bei Tötung und/oder Verletzung des Reisenden

Alle Reklamationen bezüglich der Haftung des Beförderers bei Tötung und Verletzung des Reisenden sind schriftlich an den Beförderer zu richten, der den Teil der Beförderung ausführte, in deren Verlauf sich der Unfall ereignete, und zwar:

- (i) SNCF Voyageurs (Service Relation Client SNCF, F-62973 ARRAS Cedex 9), falls sich der Unfall im französischen Bahnnetz ereignete, und
- (ii) SBB (SBB AG, Schaden- und Strafrechtzentrum, Poststrasse 6, 3000 Bern 65; [schadenzentrum@sbb.ch](mailto:schadenzentrum@sbb.ch)), falls sich der Unfall im schweizerischen Bahnnetz ereignete, und zwar innerhalb von zwölf Monaten ab dem Zeitpunkt, zu dem der Anspruchsberechtigte Kenntnis von dem Schaden erhielt.



## **13.2. Andere Reklamationen**

Die anderen Reklamationen und Beschwerden sind innerhalb von zwei (2) Monaten nach dem Reisedatum zu richten an:

### **1.1 - LYRIA – Service Clientèle**

25 rue Titon  
F-75011 Paris

Reklamationen bezüglich der Umsetzung der Rechte der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, wie sie aus der Verordnung (EU) Nr. 1371/2007 hervorgehen, können in Frankreich an die Generaldirektion für Wettbewerb, Konsum und Betrugsbekämpfung (DGCCRF) unter folgender Anschrift gerichtet werden:

### **1.2 - DGCCRF**

Télédoc 071  
59, boulevard Vincent-Auriol  
F-75703 Paris Cedex 13

## **13.3. Mediation**

Um Streitigkeiten, die durch die Kundendienstabteilung von TGV Lyria nicht gelöst werden konnten, gütlich beizulegen, kann sich der Reisende an den Mediator von SNCF Voyageurs richten, eine unternehmensexterne Stelle. Die Anrufung des Mediators muss zwingend schriftlich in französischer oder englischer Sprache erfolgen.

Der Mediator kann angerufen werden:

- online über die Website: [www.mediateur.sncf.com/Mediation/Accueil/fr#!](http://www.mediateur.sncf.com/Mediation/Accueil/fr#!)

- auf dem Postweg unter folgender

Anschrift: **Médiatrice SNCF  
Voyageurs**

**TSA 37701**

**F-59 973 TOURCOING CEDEX**

## **14. VERSCHIEDENE BESTIMMUNGEN**

### **14.1. Geistiges Eigentum**

SNCF Voyageurs ist alleiniger Eigentümer der Marke «TGV Lyria» und aller zugehöriger Markenzeichen. Jede Wiedergabe gleich aus welchem Grund und gleich in welcher Form ist strikt untersagt.

Lyria und seine Partner sind Inhaber aller Rechte des geistigen Eigentums bezüglich der Website TGV Lyria.

Der Zugang zur Website TGV Lyria verleiht dem Reisenden keinerlei Rechte des geistigen Eigentums bezüglich dieser Seiten, die alleiniges Eigentum von Lyria und seinen Partnern bleiben.

Die auf der Website TGV Lyria zugänglichen Elemente, namentlich in Form von Texten, Fotografien, Bildern, Icons, Karten, Sounds, Videos, Softwareprogrammen, Daten und Datenbank sind ebenfalls durch die Rechte des geistigen und gewerblichen Eigentums und andere allein Lyria und seinen Partnern

■  
zustehende Rechte geschützt.

Ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Lyria darf der Reisende keinesfalls die gesamte Website TGV Lyria oder Teile davon wiedergeben, darstellen, ändern, übermitteln, veröffentlichen oder anpassen, gleich auf welchem Träger und gleich durch welches Mittel, oder sie, gleich auf welche Art, verwerten. Der Reisende wird davon in Kenntnis gesetzt, dass dieses Verbot namentlich, aber nicht ausschliesslich, auf Praktiken wie das «Scrapping» oder den Einsatz von Robotern zur Extraktion und/oder Wiedergabe jeglicher Elemente der Website TGV Lyria abzielt.

Eine von Lyria im Vorfeld nicht genehmigte Verwertung, gleich in welcher Form, der gesamten Website TGV Lyria oder Teilen davon, kann Gegenstand einer entsprechenden Klage, namentlich einer Verletzungsklage sein.

Ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Lyria ist das Setzen von Hyperlinks zu jeglichem Teil der Website TGV Lyria untersagt.

## **14.2. Datenschutz**

Gemäss Datenschutzgesetz wird der Reisende davon in Kenntnis gesetzt und erteilt beim Kauf des Fahrausweises seine ausdrückliche Zustimmung dazu, dass alle von ihm im Rahmen des von ihm getätigten Kaufs des Fahrausweises übermittelten Informationen Gegenstand einer automatischen Verarbeitung durch die Beförderer SNCF Voyageurs und SBB sind, zum Zwecke (i) der Auftragsverfolgung und ganz allgemein der korrekten Ausführung der Beförderungsleistung, (ii) von Marketinganalysen oder statistischen Analysen und (iii) von Werbeaktionen für die Produkte von TGV Lyria und (iv) der Bearbeitung von Reklamationen.

TGV Lyria, 25 rue Titon F-75011, Paris, in der Eigenschaft als Verantwortlicher handelnd, verarbeitet im Rahmen der Erbringung der von ihr sichergestellten Leistungen personenbezogene Daten. Weitere Informationen entnehmen Sie bitte unserer Datenschutzerklärung unter:

<https://www.tgv-lyria.com/fr/fr/privacy-policy>.

TGV Lyria hat ITNovem als Datenschutzbeauftragten bestellt, den Sie per E-Mail unter [dpo-lyria@itnovem.com](mailto:dpo-lyria@itnovem.com) erreichen können.

TGV Lyria verarbeitet Daten zu den folgenden Zwecken:

- Marketinganalysen oder statistische Analysen;
- Werbeaktionen für die Produkte von TGV Lyria;
- Bearbeitung von Reklamationen;
- WLAN-Verbindung an Bord

Folgende Daten werden zu diesen Zwecken erhoben:

- Identifizierungs- und Kontaktdaten (Name, Vorname, Anrede, E-Mail-Adresse ...)
- Daten bezüglich der Beförderung (gekaufter Fahrausweis, Verlauf, durchgeführte Fahrt ...)
- Internetdaten (Web-Analyse ...)
- Daten bezüglich der Reklamationen (freies Feld bei der Angabe des Inhalts der Reklamation, Bestellverlauf ...).

Die direkt oder indirekt von TGV Lyria erhobenen Daten sind für diese Verarbeitungen erforderlich und für die betroffenen Abteilungen von TGV Lyria sowie gegebenenfalls für ihre Partner, Subunternehmer oder Dienstleister bestimmt.

Die Aufbewahrungsfrist der Daten beträgt maximal 3 Jahre:

- Marketinganalysen oder statistische Analysen und Werbeaktionen für die Produkte von TGV Lyria: 3 Jahre.
- Bearbeitung von Reklamationen: 3 Jahre.
- WLAN-Verbindung an Bord: Die personenbezogenen Daten werden für die ihrem Zweck entsprechende Dauer aufbewahrt. Um bestimmten gesetzlichen Anforderungen (z. B. für Verbindungsdaten und Verkehrsdaten) zu entsprechen, können sie nach Ablauf der Schutzfrist gemäss ihrer Natur für eine befristete Dauer aufbewahrt werden, die 12 Monate nicht übersteigt.

Die gesetzliche Grundlage dieser Datenverarbeitung ist die Vertragsbeziehung zwischen dem Kunden des TGV-Lyria-Service und Lyria.

Es werden Daten in die Schweiz übermittelt. Die Schweiz wird von der EU hinsichtlich des Datenschutzes als angemessenes Land betrachtet.

In Anwendung der Verordnung (EU) 2016/679 des europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 und des französischen Gesetzes Nr. 2018-493 vom 20. Juni 2018 verfügen Sie über ein Recht auf Auskunft, Berichtigung, Beschränkung, Übertragbarkeit und Löschung Ihrer personenbezogenen Daten sowie über ein Recht auf Widerspruch, indem Sie unseren Datenschutzbeauftragten per E-Mail kontaktieren ([dpo-lyria@itnovem.com](mailto:dpo-lyria@itnovem.com)).

Diese Rechte sind ausführlich auf der Website der französischen Datenschutzbehörde CNIL beschrieben (<https://www.cnil.fr/fr/comprendre-vos-droits>).

Sie verfügen ebenfalls über das Recht, bei einer Aufsichtsbehörde Beschwerde einzureichen.