

## Foire aux questions

### **Comment puis-je savoir s'il s'agit d'une carte à points BLS ou MGBahn?**

Le premier chiffre figurant sur la carte à points est déterminant: 1xxxxxx = BLS / 2xxxxxx = MGBahn.

### **Pourquoi n'y a-t-il plus de produit commun avec BLS?**

Le remplacement prévu du système de caisse existant au transport autos à Kandersteg, Goppenstein et Brigue a pris du retard. Les préparatifs et les adaptations techniques du système ont pour conséquence qu'il ne sera plus possible d'utiliser les cartes à points de MGBahn de manière réciproque à partir du 1<sup>er</sup> juin 2024.

### **Quelles sont les alternatives?**

Les cartes à points BLS sont toujours valables avec le système de rabais actuel pour le transport autos au Lötschberg et au Simplon. Depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2022, les voyageurs fréquents du MGBahn peuvent profiter de l'abonnement Furka.

### **Je ne veux plus de ma carte à points si je ne peux plus utiliser le transport autos de la Furka. Est-ce que je vais recevoir un paiement en espèces des points restants?**

Un remboursement est possible selon les CGV en vigueur jusqu'à cette date (remboursement des points de valeur / pas de remboursement des points bonus). Vous pouvez toutefois continuer à utiliser la carte à points BLS (1xxxxxx) auprès du transport autos BLS Lötschberg et Simplon.

### **Jusqu'à quand puis-je encore utiliser ma carte à points?**

A partir du 1<sup>er</sup> juin 2024, les cartes à points MGBahn ne pourront plus être utilisées chez BLS. Les cartes à points BLS peuvent toujours être utilisées pour le transport autos au Lötschberg et au Simplon, mais plus pour le transport autos de la Furka à partir du 1<sup>er</sup> juin 2024. Les cartes à points MGBahn peuvent être utilisées au transport autos de la Furka jusqu'à leur date d'expiration, mais au plus tard jusqu'au 30 novembre 2025.

### **Jusqu'à quand puis-je encore acheter ou recharger une carte à points?**

Les cartes à points ne peuvent plus être achetées ou rechargées auprès de MGBahn. Les cartes à points BLS peuvent continuer à être achetées et rechargées comme d'habitude.

### **Puis-je restituer une carte à points de MGBahn (2....) à BLS (car je n'utilise que le transport BLS)?**

Non, le solde de la carte à points MGBahn doit être réclamé auprès de MGBahn. Utiliser la carte à points MGBahn comme jusqu'à présent jusqu'au 30 novembre 2025. Jusqu'à cette date, les conditions générales actuelles s'appliquent (uniquement remboursement des espèces - avoir possible).

### **Puis-je restituer une carte à points de BLS (1....) à MGB (car je n'utilise que le transport de MGBahn)?**

Non, le solde de la carte à points BLS doit être réclamé auprès de BLS.

### **Pourquoi ne puis-je pas rendre la carte à points MGBahn à BLS, puisque je l'ai également chargée chez BLS?**

Les recettes des chargements sont gérées par l'entreprise de transport qui a émis la carte.

### **Pourquoi ne puis-je pas rendre la carte à points BLS à MGBahn, puisque je l'ai également chargée chez MGBahn?**

Les recettes des chargements sont gérées par l'entreprise de transport qui a émis la carte.

### **Où puis-je me faire rembourser ma carte à points BLS?**

La carte à points BLS est remboursée conformément aux conditions générales.

Possibilités de remboursement:

- en personne au Centre de voyages de Kandersteg
- Envoi de la carte à points avec coordonnées bancaires à: BLS SA, Centre de voyages de Kandersteg, Bahnhofstrasse 22, CH-3718 Kandersteg

**Où puis-je récupérer les 10 CHF de dépôt de la carte à points?**

Aux stations de transport de Kandersteg, Goppenstein ou Brigue ou envoi de la carte à points avec coordonnées bancaires à: BLS SA, Centre de voyages de Kandersteg, Bahnhofstrasse 22, CH-3718 Kandersteg

**Quelle est la démarche chez MGBahn?**

Les cartes à points MGBahn peuvent être utilisées au transport autos de la Furka jusqu'à leur date d'expiration, mais au plus tard jusqu'au 30 novembre 2025.

**Pourquoi les détenteurs de la carte à points BLS sont-ils invités à mettre à jour leurs données client?**

Pour le changement de système, toutes les données clients existantes doivent être migrées vers un compte client. Pour cela, il est nécessaire d'avoir des données clients à jour.

**Comment être informé en permanence?**

Nous recommandons à nos clients de s'abonner à la newsletter de BLS. [www.bls.ch/newsletter](http://www.bls.ch/newsletter) Il est également important pour la communication ultérieure que les clients mettent à jour leurs données clients. Les détenteurs d'une carte à points disposant d'une adresse e-mail valide seront informés directement par e-mail des prochaines étapes.

Nos clients trouveront également des informations sur [www.bls.ch/punktekarte](http://www.bls.ch/punktekarte)