

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

1. Ambito di applicazione

Le presenti Condizioni Generali di Trasporto dei passeggeri (di seguito “CGT”) si applicano ai servizi di trasporto ferroviario passeggeri effettuati da FS Treni Turistici Italiani S.r.l. (di seguito anche “FS Treni Turistici Italiani”) e al servizio automobilistico integrativo del trasporto ferroviario denominato “Bus Espresso Cadore Link”¹.

Le norme contenute nelle CGT si applicano a tutti i suddetti servizi, salvo diversamente indicato o specificato.

Le presenti CGT sono consultabili sui principali canali di contatto Trenitalia (cfr. par. 5).

¹ Il servizio bus non è vendibile singolarmente, ma solo in collegamento con il relativo treno ed è prevista l’assegnazione del posto.

2. Principali fonti legislative in materia di trasporto ferroviario passeggeri

Il servizio di trasporto ferroviario passeggeri di FS Treni Turistici Italiani è disciplinato da norme europee e nazionali.

E' inoltre regolato dalle misure adottate dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti (di seguito ART).
Costituiscono principali fonti legislative delle CGT:

- a) la Legge 4 aprile 1935, n. 911, e s.m.i. relativa a *“Condizioni e tariffe per il trasporto delle persone sulle ferrovie dello Stato”*;
- b) il D.P.R. 11 luglio 1980, n. 753 relativo a *“Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto”*;
- c) il Regolamento (UE) n. 782 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29 aprile 2021 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
- d) il D.Lgs. 17 aprile 2014, n. 70, relativo alla *“Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento CE 1371/2007”* e s.m.i.;
- e) il D.Lgs. 19 novembre 1997, n. 422 *“Conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale, a norma dell'articolo 4, comma 4, della legge 15 marzo 1997, n. 59”*.

3. Il contratto di trasporto

Con il contratto di trasporto, regolato dalle presenti CGT, FS Treni Turistici Italiani si obbliga a titolo oneroso a trasferire persone da un luogo a un altro.

4. Il titolo di viaggio

4.1. Generalità e contenuto

Il contratto di trasporto concluso con FS Treni Turistici Italiani a norma delle CGT per l'utilizzo di servizi ferroviari è rappresentato dal titolo di viaggio.

All'atto dell'acquisto del titolo di viaggio il passeggero si obbliga al rispetto delle disposizioni contenute nelle CGT.

Il titolo di viaggio può essere su supporto materiale (per esempio: cartaceo, plastico) o immateriale/elettronico (per esempio: *file pdf, ticketless*, QR Code).

Il passeggero ammesso al trasporto deve essere in possesso di un titolo di viaggio valido per il treno, il livello di servizio, la classe prescelta e il giorno, ove previsti.

Il titolo di viaggio fa fede, fino a prova contraria, della conclusione e del contenuto del contratto di trasporto.

Il titolo di viaggio, oltre all'indicazione della tipologia, dei gestori dei servizi coinvolti e dei relativi siti web, riporta tutte le indicazioni necessarie a definire il contenuto del contratto di trasporto, in particolare riporta, salvo per determinate tipologie, le seguenti indicazioni:

- la stazione di partenza e quella di arrivo;
- l'itinerario, se rilevante ai fini del prezzo;
- la categoria di treno o il servizio;
- la classe o livello di servizio;
- il giorno di rilascio;
- l'offerta applicata;
- il treno, carrozza, posto ed il giorno del viaggio;
- il prezzo;
- il numero delle persone distinto per adulti e per ragazzi;
- l'indicazione degli elementi atti a identificarne il legittimo possessore (nome, cognome e, ove previsto, la data di nascita);
- il codice identificativo di prenotazione (PNR) e il codice di cambio prenotazione (CP).

4.2. Tipologie ed emissione di titoli di viaggio

4.2.1 Tipologie di titoli di viaggio

Il titolo di viaggio riporta l'indicazione della tipologia e può essere:

- **biglietto singolo:** titolo di viaggio che abilita ad utilizzare i servizi di trasporto ferroviario nell'ambito di un unico contratto di trasporto (biglietto di corsa semplice);
- **biglietto integrato:** titolo di viaggio che abilita all'utilizzo di più servizi di trasporto, ferroviario e non ferroviario, oggetto di uno o più contratti di trasporto a seconda delle diverse combinazioni di servizi e/o imprese;
- **biglietto cumulativo:** uno o più titoli di viaggio, oggetto di una soluzione di viaggio composta a sistemi di vendita di FS Treni Turistici Italiani e acquistati in un'unica transazione commerciale, che abilitano all'utilizzo di più servizi ferroviari successivi operati da FS Treni Turistici Italiani, Trenitalia, Trenitalia France e Ferrovie del Sud Est (FSE) nell'ambito di un unico contratto di trasporto. Sono esclusi i treni di altre imprese ferroviarie.

I titoli di viaggio integrati – a tariffa integrata o meno – anche laddove rappresentati da un unico tagliando, sono da considerarsi contratti di trasporto distinti con riguardo ai rapporti verso la clientela, per quanto concerne ad esempio l'assistenza, la trattazione dei reclami e la corresponsione di rimborsi e indennità.

4.2.2 Modalità di emissione dei titoli di viaggio

- **Il biglietto con assegnazione contestuale del posto**

Per i treni FS Treni Turistici Italiani viene emesso un biglietto nominativo con assegnazione contestuale del posto sul treno e per il giorno riportato sul biglietto stesso.

Il biglietto con assegnazione del posto è valido per il giorno ed il treno prenotati.

Non è richiesta la convalida del biglietto prima della partenza.

- **Il biglietto ticketless**

Con la modalità ticketless per i biglietti acquistati sul sito www.trenitalia.com, sull'App di Trenitalia, presso le biglietterie, le agenzie di viaggio abilitate o le Self-service, il passeggero accede al treno senza effettuare il ritiro materiale del biglietto, limitandosi a comunicare al personale di bordo il codice identificativo della transazione (PNR)

Al momento dell'acquisto il passeggero può ottenere un promemoria di viaggio via e-mail all'indirizzo di posta elettronica comunicato e può anche richiedere l'invio aggiuntivo tramite SMS dei dati relativi alla transazione effettuata. Presso le biglietterie e le Self-service, al cliente è rilasciato anche un promemoria cartaceo – che non sostituisce in alcun modo il titolo di viaggio – che riporta tutti i dati relativi alla transazione effettuata.

- **Il Postoclick**

Al passeggero è accordata la possibilità di pre-riservare sul sito www.trenitalia.com o sull'App Trenitalia, l'acquisto di biglietti senza effettuare contestualmente il relativo pagamento. La pre-riservazione va effettuata, con un anticipo di almeno 48 ore. Il pagamento deve avvenire entro 48 ore dalla richiesta di pre-riservazione.

Non si possono avere più di tre richieste in sospeso contemporaneamente;

Il pagamento dei biglietti può essere effettuato:

- attraverso il sito www.trenitalia.com;
- presso i PuntoLis;
- presso gli sportelli Bancomat Unicredit;
- presso i punti vendita Mooney.

Il pagamento può, inoltre, essere effettuato presso le agenzie di viaggio abilitate, le Self-service o, se queste non presenti o non funzionanti, presso le biglietterie.

Per il pagamento effettuato presso i punti Sisal, gli sportelli Bancomat Unicredit, gli esercizi commerciali del circuito Lottomatica o le agenzie di viaggio, è previsto un costo aggiuntivo, come specificato all' Allegato 1 - Listino dei prezzi.

In caso di mancato pagamento in tempo utile, la prenotazione dell'acquisto effettuata con Postoclick sarà considerata non confermata e il sistema in automatico la cancellerà e rimetterà in disponibilità il posto assegnato.

4.3. Prezzo e tariffa

FS Treni Turistici Italiani presta servizi di trasporto passeggeri in regime di libero mercato (anche “a mercato”).

FS Treni Turistici Italiani stabilisce e varia i prezzi secondo criteri di sostenibilità economico-finanziaria e di efficienza.

L'importo del titolo di viaggio deve essere pagato prima della partenza del treno (o servizio sostitutivo), con moneta avente corso legale nello Stato o con carte di credito o di debito espressamente indicate.

Modalità di pagamento diverse possono essere previste a seconda del canale di vendita utilizzato e della tipologia di titolo di viaggio acquistato.

4.4. Vendita dei titoli di viaggio

Il passeggero può acquistare i titoli di viaggio tramite i seguenti principali canali di vendita: il sito istituzionale www.trenitalia.com, l'App Trenitalia, le biglietterie, le emittitrici self-service, le agenzie di viaggio,

i tour operator e altri rivenditori autorizzati.

Nel caso di acquisto presso le agenzie di viaggio abilitate, al prezzo del titolo di viaggio può essere applicato un diritto di commissione a discrezione dell'agenzia.

In caso di furto, smarrimento, distruzione o deterioramento del titolo di viaggio qualora non sia ammesso il rilascio di un duplicato, il passeggero che voglia comunque effettuare il viaggio deve acquistare un nuovo titolo.

L'acquisto del biglietto a bordo del treno di norma non è consentito per motivi relativi alla sicurezza e per l'obbligo della prenotazione del posto.

Tale possibilità è prevista, senza alcun sovrapprezzo comunque denominato, limitatamente a determinate tipologie di biglietti², previo avviso al personale di accompagnamento all'atto della salita e per il percorso servito dal treno, esclusivamente per i passeggeri che siano partiti da stazioni in cui non siano presenti biglietterie, biglietterie self-service accessibili e altri modi accessibili per acquistare un biglietto in anticipo.

4.4.1. Verifiche a carico del passeggero in fase di acquisto

Prima di completare la transazione di acquisto o all'atto di ricevere il titolo di viaggio in caso di acquisto presso le biglietterie, il passeggero deve verificare:

- la corretta indicazione dei dati riportati sul titolo di viaggio (nome e cognome per i biglietti nominativi, origine e destinazione, itinerario, data, classe/livello di servizio, numero dei passeggeri);
- la riduzione di prezzo eventualmente spettante;
- il prezzo pagato, che deve corrispondere a quello esposto sul titolo di viaggio.

4.4.2. Divieto di cessione dei titoli di viaggio

È severamente vietato il commercio, la distribuzione e la vendita dei titoli di viaggio non autorizzati da FS Treni Turistici Italiani e fuori dai canali di vendita previsti.

Per alcuni titoli di viaggio nominativi, nei casi espressamente previsti al Punto 17, è ammesso il cambio del nominativo presso i canali autorizzati. Il passeggero che effettui o tenti di effettuare viaggi con titoli intestati a terzi è soggetto al pagamento di quanto stabilito al Punto 6.2 per tali fattispecie.

4.4.3. Modifiche al titolo di viaggio

Le modifiche al titolo di viaggio sono consentite secondo i limiti e le modalità definite ai successivi Punti 15, 16 e 17.

² I biglietti per modifiche e prolungamenti d'itinerario;

5. L'informazione

FS Treni Turistici Italiani prima, durante e dopo il viaggio assicura le seguenti informazioni di carattere generale concernenti almeno:

- i diritti sanciti dalla normativa europea e nazionale applicabile;
- le presenti CGT nel testo aggiornato;
- gli orari e le condizioni per il viaggio più veloce e per quello al prezzo più basso;
- le condizioni di accesso ed il servizio di assistenza disponibile per le persone con disabilità ed a mobilità ridotta;
- le condizioni per l'eventuale accesso di biciclette;
- la disponibilità dei servizi a bordo (a titolo esemplificativo, cuccette, Vagoni Letto, ristorazione);
- i ritardi, le interruzioni di linea, la soppressione dei servizi (pianificati e in tempo reale) e gli scioperi del personale;
- le procedure per il recupero dei bagagli smarriti e per la presentazione di reclami.

Tali informazioni vengono fornite tramite una pluralità di canali quali, ad esempio: il sito www.trenitalia.com, l'App Trenitalia, gli Uffici Assistenza e le biglietterie nelle stazioni, le agenzie di viaggio abilitate.

In caso di irregolarità o modifiche del servizio l'informazione è fornita in tempo reale mediante strumenti telematici.

Inoltre, nelle stazioni nelle quali la biglietteria e/o le emittitrici self-service non sono funzionanti, è garantita l'informazione sulle modalità alternative di acquisto e sulle stazioni più vicine in cui le biglietterie o le Self-Service sono funzionanti attraverso l'affissione di apposite locandine. Ugualmente, con le stesse modalità, nelle stazioni in cui non è previsto il servizio di assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta vengono rese note le stazioni più vicine in cui il servizio è presente.

6. Il controllo dei titoli di viaggio

Il passeggero deve esibire, su richiesta del personale ferroviario preposto, a bordo del treno (o servizio sostitutivo) e in stazione, in presenza di varchi e/o attività di controlleria anche preventiva e/o attività di filtro per motivi di sicurezza e politiche antifrode, idoneo titolo di viaggio, il documento che giustifica l'eventuale riduzione di prezzo nonché, ove necessario, un valido documento di identificazione³. Nel caso di titolo di viaggio emesso in modalità ticketless, il passeggero deve fornire il codice identificativo di prenotazione (PNR) o il QR Code ricevuto al momento dell'acquisto.

I passeggeri devono salire a bordo dei treni (o servizi sostitutivi) già muniti di regolare titolo di viaggio. L'accesso al treno è consentito sino ad un minuto prima dell'orario di partenza indicato sul biglietto.

Nell'esercizio delle operazioni di controlleria il personale ferroviario è pubblico ufficiale. In materia si applica quanto previsto dalle leggi nazionali (in particolare il D.P.R. 11 luglio 1980, n. 753 recante "*Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto*") nonché dalle eventuali leggi regionali in materia.

I passeggeri trovati sprovvisti di titolo di viaggio ovvero in possesso di titolo di viaggio non idoneo per il treno (o servizio sostitutivo), il livello di servizio o la classe utilizzata, vengono invitati a regolarizzare la propria posizione con il pagamento di quanto dovuto, ove vi siano posti disponibili a bordo, in caso contrario il passeggero viene fatto scendere alla prima stazione in cui il treno effettua fermata, previa regolarizzazione.

Qualora, ove ammesso, non provvedano a regolarizzare la loro posizione vengono fatti scendere dal treno (o servizio sostitutivo) alla prima fermata utile ed assoggettati al pagamento di quanto dovuto e previsto al Punto 6.2, salvo che potrà essere consentito, previa identificazione del viaggiatore, di far proseguire il viaggio. I passeggeri trovati in possesso di titolo di viaggio contraffatto o alterato sono sanzionati o regolarizzati secondo quanto di seguito previsto; in questi casi il titolo di viaggio viene ritirato dal personale di controlleria.

I passeggeri muniti di biglietti particolari (ad esempio biglietti a tariffa ridotta, biglietti elettronici, biglietti pagati con particolari modalità) devono in qualsiasi momento essere in grado di provare la loro identità e il relativo diritto con documenti in corso di validità conformemente alle condizioni che li regolano.

In caso di rifiuto da parte del passeggero a dichiarare le proprie generalità il personale ferroviario richiederà l'intervento delle competenti Autorità.

In caso di mancata identificazione il cliente non può proseguire il viaggio.

L'assenza, l'irregolarità o la perdita del titolo di viaggio non esonerano il passeggero dal rispetto integrale delle CGT.

Gli importi aggiuntivi dovuti a titolo di penalità, soprattassa e/o sanzione non sono rimborsabili, né indennizzabili.

6.1 Documenti d'identità considerati validi da FS Treni Turistici Italiani per il riconoscimento dei clienti.

- Certificato D'IDENTITÀ
- Carta D'IDENTITÀ
- Carta D'IDENTITÀ ELETTRONICA
- Carta D'IDENTITÀ DIPLOMATICA
- PASSAPORTO DIPLOMATICO
- PASSAPORTO ORDINARIO
- PASSAPORTO ELETTRONICO
- PASSAPORTO DI SERVIZIO
- Tessera Agente e Agente Scelto CORPO FORESTALE DELLO STATO

³ Si veda elenco in calce al capitolo. Per i minorenni sprovvisti di documento di identificazione lo stesso può essere sostituito dal certificato di nascita o da documentazione sostitutiva, ivi compresa l'autocertificazione resa dal genitore del minore o da chi ne fa le veci, dalla quale risulti l'identità del ragazzo.

- Tessera Ufficiali AGENTE DI CUSTODIA
- Tessera Militare Truppa AERONAUTICA MILITARE
- Tessera Sottufficiale AERONAUTICA MILITARE
- Tessera Ufficiali AERONAUTICA MILITARE
- Tessera Appuntato CARABINIERI
- Tessera Sottufficiale CARABINIERI
- Tessera Ufficiali CARABINIERI
- Tessera. Sottufficiale CORPO FORESTALE DELLO STATO
- Tessera Ufficiali CORPO FORESTALE DELLO STATO
- Tessera S.I.S.D.E.
- Tessera Militare ESERCITO ITALIANO
- Tessera Sottufficiale ESERCITO ITALIANO
- Tessera Ufficiali ESERCITO ITALIANO
- Tessera Appuntato GUARDIA DI FINANZA
- Tessera Sottufficiale GUARDIA DI FINANZA
- Tessera POLIZIA TRIBUTARIA GUARDIA DI FINANZA
- Tessera Ufficiali GUARDIA DI FINANZA
- Tessera Riconoscimento MAGISTRATI
- Tessera Militare MARINA MILITARE
- Tessera Sottufficiale MARINA MILITARE
- Tessera Ufficiali MARINA MILITARE
- Tessera PARLAMENTARI
- Patente NAUTICA
- Patente di GUIDA
- Porto FUCILE USO CACCIA
- Porto FUCILE DIFESA PERSONALE
- Porto D'ARMI USO SPORTIVO
- Porto PISTOLA DIFESA PERSONALE
- Porto D'ARMI GUARDIE GIURATE
- Tessera Agenti/Assistenti POLIZIA PENITENZIARIA
- Tessera Ispettori POLIZIA PENITENZIARIA
- Tessera Sovrintendenti POLIZIA PENITENZIARIA
- Tessera Ufficiali POLIZIA PENITENZIARIA
- Tessera Agenti/Assistenti POLIZIA DI STATO
- Tessera POLIZIA FEMMINILE
- Tessera Funzionari POLIZIA DI STATO
- Tessera Ispettori POLIZIA DI STATO
- Tessera Sovrintendenti POLIZIA DI STATO
- Tessera Ufficiali POLIZIA DI STATO
- Titolo di Viaggio RIFUGIATO POLITICO
- Tessera Militare TRUPPA AISE
- Tessera Sottufficiale AISE
- Tessera Ufficiali AISE
- Tessera Iscrizione ALBO MEDICI CHIRURGHI
- Tessera Iscrizione ALBO ODONTOIATRI
- Tessera UNICO PER LA CAMERA
- Tessera CORTE DEI CONTI
- Tessera DOGANALE rilasciata da MININSTERO DELLE FINANZE
- Tessera Ferroviaria SENATO
- Tessera MINISTERO PUBBLICA ISTRUZIONE
- Tessera MILITARE NATO

- Tessera ENTE NAZIONALE ASSISTENTE VOLO
- Tessera MINISTERO POLITICHE AGRICOLE E FORESTALI
- Tessera MINISTERO AFFARI ESTERI
- Tessera Iscrizione ALBO ARCHITETTI
- Tessera Iscrizione ALBO AVVOCATI
- Tessera CORTE D'APPELLO
- Tessera CONSIGLIO DI STATO
- Tessera Riconoscimento D.I.A.
- Tessera Membro EQUIPAGGIO AEREO
- Tessera Iscrizione ALBO INGEGNERI
- Tessera MINISTERO LAVORI PUBBLICI
- Tessera MINISTERO BENI E ATTIVITA' CULTURALI
- Tessera MINISTERO DIFESA
- Tessera MINISTERO FINANZE
- Tessera MINISTERO GIUSTIZIA
- Tessera MINISTERO INTERNO
- Tessera MINISTERO TRASPORTI/NAVIGAZIONE
- Tessera MINISTERO SANITA'
- Tessera MINISTERO TESORO
- Tessera DELL'ORDINE NOTAI
- Tessera ORDINE GIORNALISTI
- Tessera PRESIDENZA CONSIGLIO MINISTRI
- Tessera PUBBLICA ISTRUZIONE
- Tessera POSTE E TELECOMUNICAZIONI
- Tessera U.N.U.C.I.
- Tessera Identificativa TELECOM ITALIA
- Tessera Ferroviaria DEPUTATI
- Tessera Ferroviaria EX DEPUTATI
- Tessera Appuntato /Vigile VIGILI URBANI
- Tessera Sottufficiale VIGILI URBANI
- Tessera Ufficiali VIGILI URBANI
- Tessera Appuntato/Vigile VIGILI DEL FUOCO
- Tessera Sottufficiale VIGILI DEL FUOCO
- Tessera Ufficiali VIGILI DEL FUOCO

6.2 Il passeggero sprovvisto di titolo di viaggio o con titolo di viaggio non valido

Il passeggero viene regolarizzato con il pagamento del prezzo intero dovuto per un viaggio di corsa semplice oltre l'importo aggiuntivo previsto alla lettera a) dell'Allegato 1 - Listino dei prezzi, nei seguenti casi:

- se è sprovvisto di titolo di viaggio;
- se esibisce il titolo di viaggio scaduto di validità;
- se utilizza il titolo di viaggio su un treno diverso da quello prenotato;
- se prosegue il viaggio oltre la stazione riportata sul titolo di viaggio, limitatamente al percorso aggiuntivo;
- se è in possesso di un titolo di viaggio nominativo non corrispondente a quanto indicato sul documento di identificazione personale;
- se è in possesso di un titolo di viaggio scontato emesso in appoggio a un documento nominativo di riduzione, non corrispondente al documento di identificazione personale.

6.3 Il passeggero con titolo di viaggio irregolare

Il passeggero viene regolarizzato con il pagamento della differenza tra quanto corrisposto e quanto previsto per il treno o il servizio utilizzato per un viaggio di corsa semplice a prezzo intero, oltre l'importo aggiuntivo previsto alla lettera b) dell'Allegato 1 - Listino dei prezzi, nei seguenti casi:

- se utilizza una classe o livello di servizio superiore;
- se utilizza un biglietto a riduzione e non soddisfa le condizioni previste per l'applicazione della riduzione stessa;
- se è in possesso di un biglietto nominativo ed è sprovvisto del documento di identificazione o ha un documento di identificazione scaduto di validità;
- se sale o discende dal treno in fermate non ammesse al servizio passeggeri o fermate intermedie non consentite dalla tipologia di biglietto utilizzata;
- se i bagagli o la bicicletta, anche se collocata nell'apposita sacca o pieghevole, recano grave disturbo o danno agli altri passeggeri o a FS Treni Turistici Italiani o superano le dimensioni ammesse. In tutti i casi il passeggero dovrà comunque provvedere a sua cura a scaricare i bagagli o la bicicletta alla prima stazione in cui il treno effettua fermata.

Nessuna regolarizzazione viene effettuata in tutti i casi in cui l'importo dovuto, comprensivo dell'importo aggiuntivo sia uguale o inferiore a quello già pagato e al passeggero non spetta alcun rimborso.

6.4 Il pagamento del solo importo dovuto per il viaggio senza penalizzazioni

Il passeggero viene regolarizzato con il solo pagamento dell'importo dovuto quando sui treni Notte richiede l'utilizzazione di un servizio superiore;

6.5 Gli abusi

Nei casi di viaggi effettuati, o che si tenti di effettuare con titolo di viaggio contraffatto, alterato o riutilizzato oppure quando il passeggero ricorra a sotterfugi per sottrarsi al pagamento del trasporto, è dovuto il pagamento dell'importo di un biglietto singolo a prezzo intero per tutto il percorso, oltre l'importo aggiuntivo previsto all'Allegato 1 – Listino dei prezzi.

I titoli di viaggio o i documenti di riduzione contraffatti o alterati vengono ritirati dal personale di bordo che rilascia in sostituzione altro biglietto con le medesime indicazioni di quello originario.

Nel caso in cui venga trasportato un bagaglio che contenga cose pericolose, è dovuto il pagamento dell'importo aggiuntivo previsto alla lettera c) dell'Allegato 1 - Listino dei prezzi ed il viaggiatore viene fatto scendere alla prima stazione in cui il treno effettua fermata.

6.6 Le modalità di pagamento degli importi per regolarizzazioni e abusi

Nel caso in cui il passeggero non abbia provveduto direttamente a bordo treno al pagamento degli importi dovuti per irregolarità di viaggio, può effettuarlo entro 60 giorni dalla notifica del verbale presso qualsiasi biglietteria Trenitalia abilitata negli orari di apertura al pubblico o utilizzando l'apposito bollettino di conto corrente allegato al verbale. È dovuto anche il pagamento dell'importo aggiuntivo, di cui alla lettera e) dell'Allegato 1 - Listino dei prezzi, a titolo di recupero spese per il differimento del pagamento (non previsto per le irregolarità di cui al Punto 6.4).

Gli importi aggiuntivi dovuti a diverso titolo non si sommano ed il passeggero è tenuto al pagamento di un solo importo nella misura più elevata.

Qualora il passeggero lasci trascorrere anche il termine di 60 giorni dalla notifica del verbale senza provvedere al pagamento di quanto dovuto ovvero provveda ad un pagamento non integrale della somma dovuta, viene attivata la procedura prevista dalla normativa vigente per il recupero del credito, oltre ogni ulteriore onere.

Quanto alla normativa applicabile, si rinvia al Punto 2 delle presenti CGT.

7. Rinuncia al viaggio per esigenze del passeggero

Il passeggero che per proprie esigenze intenda rinunciare all'intero viaggio, prima della partenza del treno prenotato ha diritto al rimborso del prezzo del biglietto con applicazione di una trattenuta, secondo quanto previsto al successivo art. 7.2.

7.1 Le modalità di richiesta del rimborso con trattenuta

Prima dell'orario di partenza del treno prenotato il rimborso può essere richiesto:

- presso qualsiasi biglietteria;
- all'agenzia di viaggio che ha emesso il biglietto;
- solo per i biglietti ticketless acquistati sul sito, tramite l'App Trenitalia;
- presso l'assistenza post-vendita contattabile all'email info@fstrenituristici.it
- sul sito www.trenitalia.com compilando l'apposito web form, solo per i biglietti ticketless;
- sul sito www.trenitalia.com e sull'App Trenitalia, utilizzando l'apposita funzionalità, solo per i biglietti ticketless acquistati sul sito o tramite l'App Trenitalia;
- presso le Self-service: solo per i biglietti ticketless (esclusi quelli emessi presso le agenzie di viaggio) acquistati con carta elettronica di pagamento e tramite identificazione con la carta di fidelizzazione di Trenitalia o la tessera sanitaria.

Dopo l'orario di partenza del treno il rimborso non è ammesso.

Il rimborso può essere richiesto dal titolare del biglietto, su esibizione del documento di identificazione, o da persona appositamente delegata dal titolare stesso, su presentazione di delega scritta e di copia del documento di identificazione del cliente al quale è intestato il biglietto.

7.2 Il calcolo delle trattenute

Il rimborso del biglietto per esigenze del passeggero viene effettuato:

- prima dell'orario di partenza del treno prenotato con una trattenuta del 20%;

dopo l'orario di partenza non è ammesso.

Nel caso in cui il passeggero abbia richiesto un cambio della prenotazione o del biglietto dopo l'orario di partenza e decida poi di rinunciare definitivamente al viaggio, il rimborso del biglietto non è ammesso.

La trattenuta è prevista a titolo di penale per dar seguito al rimborso.

L'importo da rimborsare per ciascun passeggero è calcolato applicando la percentuale prevista in funzione servizio acquistata, con arrotondamento ai 5 centesimi superiori.

7.3 Le modalità di pagamento dell'importo da rimborsare

Il rimborso è effettuato a vista con la stessa modalità con cui è stato eseguito il pagamento originario.

Il rimborso dei biglietti acquistati on-line, con pagamento presso ricevitorie Sisal, gli esercizi commerciali del circuito Lottomatica o presso gli sportelli Bancomat Unicredit è effettuato secondo le regole previste per il pagamento in contanti, rivolgendosi alle biglietterie o all'agenzia di viaggio emittente.

Il rimborso di un biglietto acquistato con pagamento mediante credito telefonico è effettuato mediante l'erogazione di un credito elettronico, visibile all'interno dell'Area Riservata Trenitalia del cliente.

In tutti i casi in cui il rimborso necessita di un accertamento da parte degli uffici preposti delle circostanze che hanno determinato la richiesta, il rimborso viene effettuato mediante bonifico bancario o tramite un bonus spendibile entro dodici mesi.

7.4 I casi di esclusione dal rimborso

Non è ammesso il rimborso in caso d'interruzione del viaggio per esigenze del passeggero e nel caso di viaggio effettuato per sua scelta con servizio di classe inferiore rispetto a quello cui fa riferimento il

biglietto. I biglietti smarriti, distrutti o rubati non emessi in modalità ticketless non sono rimborsabili. Inoltre, non sono rimborsabili:

- i titoli di viaggio rilasciati in base ad offerte promozionali che prevedono espressamente la non rimborsabilità;
- i titoli di viaggio gratuiti rilasciati per qualsiasi motivo;
- gli importi aggiuntivi corrisposti per il pagamento del biglietto preriservato con Postoclick e quelli pagati, a titolo di compenso, per le attività di vendita delle agenzie di viaggio;

7.5 Le modalità di richiesta del rimborso in caso di chiusura della biglietteria o dell'agenzia di viaggio emittente

In caso di biglietteria impresenziata o agenzia di viaggio chiusa, il passeggero deve, nei termini previsti a seconda del tipo di rimborso da richiedere, inviare una email a info@fstrenituristici.it, comunicando il codice identificativo di prenotazione (PNR), il tipo di rimborso richiesto e tutti gli estremi necessari per l'evasione dello stesso. Entro i 12 mesi successivi alla data dell'evento il cliente deve presentare la domanda di rimborso compilando l'apposito web form disponibile sul sito www.trenitalia.com o il modulo rimborsi cartaceo presso qualsiasi biglietteria di Trenitalia.

8. Obblighi e responsabilità del passeggero

Il passeggero deve attenersi alle prescrizioni e alle norme dettate dalle leggi e dai regolamenti in materia di trasporto ferroviario.

Il passeggero deve attenersi, in particolare, alle disposizioni del D.P.R. 11 luglio 1980, n. 753, relativo a *“Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell’esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto”*.

In stazione, il passeggero deve:

- mostrare il titolo di viaggio e l’eventuale documento di identità al personale ferroviario che ne faccia richiesta;
- attenersi alle istruzioni fornite dal personale di FS Treni Turistici Italiani, dal gestore della stazione e dal gestore dell’infrastruttura;
- osservare i regolamenti doganali, quelli di ogni altra autorità amministrativa e i regolamenti riguardanti l’uso di impianti e servizi ferroviari;
- rispettare tutte le condizioni specifiche di accesso ai treni, compreso l’obbligo di non oltrepassare le strisce gialle sui marciapiedi;
- rispettare il divieto di fumo;
- usare le precauzioni necessarie e vigilare sulla sicurezza ed incolumità propria, delle persone e delle cose che sono sotto la sua custodia.

Sul treno (o servizio sostitutivo), il passeggero deve:

- attenersi alle istruzioni fornite dal personale di FS Treni Turistici Italiani;
- rispettare le norme di sicurezza, in particolare in occasione della salita e discesa dai treni (o servizi sostitutivi);
- corrispondere al personale di bordo incaricato le somme richieste, comprese gli importi aggiuntivi previsti comunque denominati, laddove sia trovato sprovvisto di titolo di viaggio o in possesso di titolo di viaggio non idoneo e venga ammesso alla regolarizzazione. Nel caso in cui il passeggero non provveda direttamente a bordo treno (o servizio sostitutivo), può essere consentito, previa identificazione, il proseguimento del viaggio con il successivo pagamento degli importi dovuti per irregolarità di viaggio presso qualsiasi biglietteria di Trenitalia negli orari di apertura al pubblico o utilizzando l’apposito bollettino di conto corrente allegato al verbale;
- mostrare il titolo di viaggio e l’eventuale documento di identità al personale ferroviario che ne faccia richiesta (o servizio sostitutivo);
- non salire o scendere in fermate non risultanti nell’orario ufficiale;
- prendere posto in conformità al servizio/classe acquistata;
- lasciare liberi i posti riservati alle persone con disabilità o a mobilità ridotta;
- non arrecare disturbo agli altri passeggeri con dispositivi elettronici (cellulare, smartphone, tablet ecc.) o usando un tono di voce elevato;
- non sostare nei vestiboli, nei passaggi intercomunicanti fra le vetture, sui gradini per la salita e discesa dei passeggeri, nelle toilette;
- non accedere alle aree riservate al personale del treno (o servizio sostitutivo);
- non azionare allarmi o dispositivi di emergenza al di fuori dei casi effettivamente necessari;
- non danneggiare, deteriorare o sporcare le vetture e gli ambienti del treno (o servizio sostitutivo), nonché i loro arredi ed accessori;
- rispettare il divieto di fumo, ivi incluso il divieto di utilizzare le sigarette elettroniche;
- non fare uso delle toilette che non siano a circuito chiuso durante la fermata del treno nelle stazioni;
- tenere un comportamento idoneo a preservare l’incolumità propria e degli altri passeggeri e

- vigilare sui minori e sulle persone poste sotto la sua responsabilità;
- usare in generale tutte le precauzioni necessarie e vigilare sulla sicurezza ed incolumità propria, delle persone e delle cose che sono sotto la sua custodia.

Il passeggero è responsabile nei confronti di FS Treni Turistici Italiani per qualsiasi danno causato:

- dall'inosservanza degli obblighi e dei divieti di cui al presente paragrafo;
- dall'inosservanza di leggi, atti normativi o di provvedimenti delle autorità amministrative;
- dagli oggetti che porta con sé, nonché dalle persone che sono sotto la sua custodia.

In caso di danni il passeggero è tenuto al relativo risarcimento in favore di FS Treni Turistici Italiani, senza pregiudizio delle pene e delle sanzioni comminate dalle leggi e regolamenti in vigore e dei danni al gestore delle stazioni, al gestore dell'infrastruttura ed al loro personale e a terzi in genere.

È obbligo dei passeggeri curare la custodia dei propri bagagli.

I passeggeri devono custodire il proprio bagaglio collocandolo negli spazi dedicati, assicurandosi che non arrechi intralcio e/o danni a persone e cose, salvo i casi specificatamente dettagliati nel Punto 11.

FS Treni Turistici Italiani non risponde delle conseguenze derivanti dalla inosservanza delle norme di cui sopra, né in caso di furto del bagaglio, salvo quanto previsto al Punto 11.

9. L'esclusione dal trasporto

Ferma l'esclusione dal trasporto in caso di mancata identificazione di cui al Punto 6 delle presenti CGT, il passeggero non è ammesso a viaggiare, ovvero durante il viaggio può essere allontanato senza diritto al rimborso del prezzo pagato, nei casi in cui:

- rappresenti un pericolo per la sicurezza delle attività ferroviarie o degli altri passeggeri;
- arrechi disturbo agli altri passeggeri o sia affetto da malattia contagiosa;
- svolga attività di questuante o eserciti attività di commercio a bordo treno;
- effettui, senza preventiva autorizzazione scritta di FS Treni Turistici Italiani, interviste o sondaggi di opinioni anche attraverso la distribuzione di questionari;
- distribuisca, senza preventiva autorizzazione scritta di FS Treni Turistici Italiani, stampati o materiale pubblicitario.

10. Obblighi e responsabilità di FS Treni Turistici Italiani

10.1. Responsabilità per interruzioni di linea, soppressioni, mancate coincidenze e ritardi

Fatto salvo quanto previsto in tema di responsabilità del vettore ferroviario dal Regolamento (UE) n.782 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29 aprile 2021 relativo ai diritti ed agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, si applica la disciplina prevista dalla legge 4 aprile 1935, n. 911 e successive modificazioni.

10.1.1. Interruzioni di linea, soppressioni, mancate coincidenze, partenza ritardata o prevedibile

ritardo all'arrivo a destinazione superiori a 60 minuti

Nei seguenti casi, per fatto imputabile a FS Treni Turistici Italiani o per ordine dell'Autorità Pubblica:

- a) interruzioni di linea;
- b) soppressione del treno (o servizio sostitutivo) per tutto o parte del suo percorso;
- c) perdita di coincidenza per ritardo di altro treno (o servizio sostitutivo) nell'ambito di un biglietto cumulativo;
- d) partenza ritardata pari o superiore a 60 minuti;
- e) prevedibile ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto superiore a 60 minuti

il passeggero può scegliere tra:

I) rinunciare al viaggio e ottenere il rimborso del biglietto, secondo le modalità di cui al successivo punto 10.1.4 oltre ad avere la possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza non appena possibile;

II) proseguire il viaggio o, sulla base delle soluzioni proposte dal personale ferroviario, seguire un itinerario alternativo verso la destinazione finale, appena possibile, o in una data successiva, a discrezione del passeggero a condizioni di trasporto simili. Qualora tali soluzioni non siano comunicate al passeggero entro 100 minuti dall'ora di partenza prevista del servizio oggetto di ritardo o della soppressione o della coincidenza persa, il passeggero ha diritto alla restituzione delle spese sostenute per raggiungere autonomamente la destinazione finale con altri fornitori di servizi di trasporto pubblico per ferrovia, con pullman o autobus, purché le spese sostenute siano documentate, necessarie, adeguate e ragionevoli. Qualora sia stato già corrisposto il rimborso del biglietto, FS Treni Turistici Italiani valuta la restituzione delle spese sostenute per la parte eccedente l'importo rimborsato.

Il passeggero deve rivolgersi, nel limite dei posti disponibili, direttamente al personale di bordo e, nell'ipotesi di prevedibile ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto superiore a 60 minuti, può scegliere di proseguire il viaggio anche in data successiva, dopo essersi rivolto al Customer Service, fermi restando i limiti di cui ai capoversi precedenti. Sono considerati coincidenti in una stazione due treni il cui intervallo sia superiore a 10 minuti; in alcune stazioni (Bologna C.le, Firenze S.M.N., Milano C.le, Napoli C.le, Roma T.ni, Roma Tiburtina, Torino P.N., Villa S.G.) il limite minimo è elevato a 15 minuti.

10.1.2. L'assistenza al passeggero

In caso di ritardo all'arrivo o alla partenza il passeggero viene informato della situazione e dell'orario previsto di partenza e di arrivo non appena tali informazioni sono disponibili.

Quando il ritardo in partenza o all'arrivo nella destinazione finale del viaggio risultante dal contratto di trasporto è superiore a 60 minuti, il passeggero ha diritto:

- a ricevere pasti e bevande gratuiti in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, se

disponibili sul treno o nella stazione o possono essere ragionevolmente forniti, tenuto conto della distanza dal fornitore, del tempo necessario per la consegna e del costo;

- al pernottamento con trattamento di qualità media se l'arrivo nella destinazione finale non può essere assicurato con altri treni o servizi di trasporto sostitutivi (bus, taxi, ecc.) predisposti da FS Treni Turistici Italiani, e al trasporto tra la stazione ferroviaria e il luogo di pernottamento ove e allorché risulti fisicamente possibile. Tale soggiorno viene limitato fino ad un massimo tre notti nel caso in cui il disservizio dipenda da una circostanza straordinaria esterna all'esercizio ferroviario (quali condizioni meteorologiche estreme, gravi catastrofi naturali o gravi crisi sanitarie pubbliche), da colpa del passeggero oppure da un comportamento di terzi che l'impresa ferroviaria non poteva evitare e alle cui conseguenze non poteva ovviare;
- al trasporto tra il treno e la stazione ferroviaria, a tornare al punto di partenza o ad uno alternativo, o alla destinazione finale del servizio, se il treno è bloccato sui binari, ove e allorché sia fisicamente possibile.

I passeggeri possono reperire sul sito viaggiatreno.it le informazioni relative a singoli treni su eventuali ritardi, perdita di coincidenze o soppressioni.

Nelle attività di assistenza FS Treni Turistici Italiani presta particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nonché dei cani da assistenza.

10.1.3. I servizi sostitutivi

Nei casi di cui al punto 10.1.1 il passeggero, qualora non intenda rinunciare al viaggio con diritto al rimborso integrale del biglietto di cui al successivo punto 10.1.4., può avvalersi di servizi sostitutivi messi, ove possibile, a disposizione o proseguire il viaggio con il primo treno utile (oppure seguire un itinerario alternativo senza pagamento dell'eventuale differenza di prezzo).

Il passeggero può essere autorizzato da FS Treni Turistici Italiani a proseguire il viaggio anche in classe, livello di servizio superiore senza pagamento aggiuntivo.

Nel caso di sostituzione, non prevista in orario, di servizi ferroviari con autoservizi possono non essere garantiti i servizi aggiuntivi (quali ad esempio il trasporto di biciclette), nonché l'accessibilità delle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

10.1.4. Il rimborso senza trattenute per rinuncia al viaggio per fatto imputabile a FS Treni Turistici Italiani o per ordine dell'autorità pubblica

Nei casi di cui al punto 10.1.1. il passeggero che ha già acquistato il biglietto può rinunciare al trasporto e ottenere il rimborso integrale del prezzo pagato, alle condizioni alle quali è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate e per la parte o le parti già effettuate, oltre ad avere la possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza non appena possibile.

Tali condizioni sono sempre valide per il biglietto singolo (biglietto di corsa semplice) e per il biglietto cumulativo, così come definito al paragrafo 4.2

- **Il rimborso del biglietto senza trattenute dell'intero prezzo**

Il prezzo del biglietto è rimborsato senza alcuna trattenuta se il biglietto non è stato utilizzato per le seguenti cause:

- a) quando la partenza del treno è ritardata di almeno un'ora e il passeggero non intenda iniziare il viaggio;
- b) quando il passeggero non può iniziare il viaggio per ordine dell'autorità pubblica;
- c) quando sulla base dell'esperienza di FS Treni Turistici Italiani è oggettivamente prevedibile che il

ritardo all'arrivo nella destinazione finale prevista nel contratto di trasporto sia superiore a 60 minuti rispetto all'orario previsto ed il passeggero non intenda iniziare il viaggio utilizzando mezzi alternativi o non intenda proseguirlo e richieda di tornare al punto di partenza o ad altra località intermedia di sua scelta;

- d) quando il treno viene soppresso;
- e) quando il posto prenotato non è effettivamente disponibile o quando, per esigenze di servizio non prevedibili, il materiale utilizzato per il treno prenotato è diverso da quello della categoria cui appartiene il treno programmato o la classe o il servizio utilizzati sono inferiori a quelli cui fa riferimento il biglietto e il passeggero non intenda iniziare il viaggio;
- f) nel caso di assegnazione di posto in Cuccetta o Vagone Letto diverso da quello indicato sul biglietto o nel caso di mancanza di effetti lettereci e il passeggero non intenda iniziare il viaggio;
- g) quando il titolo di viaggio acquistato sul sito non viene consegnato entro l'orario di partenza previsto;
- h) in caso di sciopero;
- i) nel caso di mancato trasporto della bicicletta con prenotazione, senza un motivo debitamente giustificato.

Nel caso di più biglietti rilasciati per la soluzione di viaggio acquistata dal cliente per arrivare a destinazione e oggetto del medesimo contratto di trasporto, il rimborso viene effettuato per tutti i biglietti non utilizzati a seguito dell'impedimento. Nel caso in cui l'impedimento riguardi il viaggio di andata, il rimborso integrale viene riconosciuto anche per il viaggio di ritorno acquistato contestualmente a quello di andata.

In caso di sciopero, qualora il passeggero intenda rinunciare al viaggio, può chiedere il rimborso a partire dalla dichiarazione dello sciopero e fino alla partenza del treno prenotato.

- **Il rimborso del biglietto senza trattenute di parte del prezzo**

Se il biglietto è stato parzialmente utilizzato il passeggero può domandare il rimborso, senza alcuna trattenuta, della differenza fra il prezzo totale pagato e quello dovuto per il percorso effettuato o per il servizio usufruito nei seguenti casi:

- a) quando la continuazione del viaggio sia impedita dall'interruzione della linea o dalla soppressione del treno o dei treni con cui il viaggio doveva essere proseguito o dalla mancata coincidenza causata dal ritardo di un treno del servizio nazionale e l'arrivo nella destinazione finale si prevede sia inferiore ad un'ora ed il passeggero non intenda servirsi dei mezzi sostitutivi messi a disposizione;
- b) quando sulla base dell'esperienza di FS Treni Turistici Italiani è oggettivamente prevedibile che il ritardo dell'arrivo nella destinazione finale prevista nel contratto di trasporto sia superiore a 60 minuti rispetto all'orario previsto ed il passeggero non intenda proseguire il viaggio utilizzando mezzi alternativi ma non richieda di tornare alla stazione di partenza;
- c) quando il passeggero non può proseguire il viaggio per ordine dell'autorità pubblica;
- d) quando, per esigenze di servizio non prevedibili, il materiale utilizzato per il treno prenotato è diverso da quello della categoria cui appartiene il treno programmato, quando la classe o il servizio utilizzati siano inferiori a quelli cui fa riferimento il biglietto o quando il servizio Cuccetta o Vagone Letto acquistato non sia disponibile per causa imputabile a FS Treni Turistici Italiani.

- **Le modalità di richiesta del rimborso senza trattenute**

Il rimborso senza trattenute può essere richiesto dal momento in cui si verifica l'evento e fino a un anno dalla data dello stesso:

- presso le biglietterie;
- compilando l'apposito web form disponibile sul sito www.trenitalia.com, solo per i biglietti ticketless;

- solo per i biglietti ticketless acquistati sul sito, tramite l'App Trenitalia;
- presso l'assistenza post-vendita contattabile all'email info@fstrenituristici.it
- tramite posta a "FS Treni Turistici Italiani S.r.l., Piazza della Croce Rossa 1, 00161 Roma".

Il rimborso è erogato esclusivamente previa attestazione della rinuncia al viaggio, fornita nel momento in cui si è verificato l'impedimento al viaggio, da parte del personale FS Treni Turistici Italiani ad eccezione del caso di soppressione del treno per sciopero del personale delle Ferrovie dello Stato Italiane. Il rimborso può essere richiesto dal titolare del biglietto o da persona appositamente delegata dal titolare stesso.

10.2 L'indennità in caso di ritardo in arrivo

In caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul biglietto singolo (biglietto di corsa semplice) o sul biglietto cumulativo, se il passeggero non ha optato per il rimborso integrale per rinuncia al viaggio di cui al precedente punto 10.1.4, FS Treni Turistici Italiani corrisponde una indennità pari al:

- 25% del prezzo del titolo di viaggio, in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- 50% del prezzo del titolo di viaggio, in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.

Ai fini del riconoscimento del diritto all'indennità, il ritardo del treno è calcolato tenendo conto dell'orario effettivo rilevato dal Gestore dell'Infrastruttura rispetto all'orario programmato indicato sull'Orario Ufficiale in vigore.

L'indennità è calcolata in relazione al prezzo effettivamente pagato dal passeggero per il servizio in ritardo o per l'intera soluzione di viaggio nel caso di biglietto cumulativo.

A partire dall'orario di arrivo del treno in stazione e fino a dodici mesi successivi alla data del ritardo, il passeggero può verificare se ha diritto all'indennità sul sito www.trenitalia.it o attraverso altri canali (tra cui biglietterie, agenzie di viaggio, Self-Service).

I passeggeri non hanno diritto a indennizzi se sono informati del ritardo prima dell'acquisto del biglietto o se il ritardo, proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base a un itinerario alternativo, rimane inferiore a 60 minuti.

L'indennità non è riconosciuta per alcuni biglietti e servizi accessori nonché ai possessori di biglietti gratuiti e, in ogni caso, per importi inferiori a 4,00 euro.

Nel calcolo dell'indennità sono compresi gli importi pagati:

- per la prenotazione del posto;
- per il trasporto della bicicletta.

Sono, invece, esclusi:

- gli importi pagati con buono sconto;
- gli importi aggiuntivi corrisposti per l'acquisto del biglietto presso le agenzie di viaggio o con particolari modalità (es. postoclick);
- le penalità per le regolarizzazioni a bordo;
- gli importi corrisposti per servizi forniti da soggetti terzi.

L'informazione sul diritto all'indennità (per i soli ritardi dei treni) è consultabile presso le biglietterie, le agenzie di viaggio, le Self-service, sul sito www.trenitalia.it e su App Trenitalia. La richiesta dell'indennità (sia per i treni, sia per i servizi intermodali bus) può essere avanzata:

- presso qualsiasi biglietteria;
- all'agenzia di viaggio che ha emesso il biglietto;
- sul sito www.trenitalia.com, compilando l'apposito web form oppure utilizzando l'apposita funzionalità, esclusivamente per i biglietti ticketless acquistati sul sito o tramite l'App Trenitalia;
- sull'App Trenitalia, utilizzando l'apposita funzionalità: solo per i biglietti acquistati tramite l'App Trenitalia, sul sito www.trenitalia.com;
- presso l'assistenza post-vendita contattabile all'email info@fstrenituristici.it;

- tramite posta a “FS Treni Turistici Italiani S.r.l., Piazza della Croce Rossa 1, 00161 Roma”.

L'indennità può essere richiesta dal titolare del biglietto o da persona appositamente delegata dal titolare stesso.

Il bonus non è convertibile in denaro e consente, senza diritto al resto, l'acquisto di altri titoli di viaggio di FS Treni Turistici Italiani⁴. In fase di acquisto del nuovo titolo di viaggio si possono cumulare più bonus per ritardo.

10.3. Le modalità di richiesta ed ottenimento di rimborsi, indennità e restituzione di spese sostenute per raggiungere la destinazione finale autonomamente

Le richieste di rimborso (compresa la restituzione delle spese sostenute per raggiungere la destinazione finale autonomamente di cui al paragrafo 10.1.1 punto II) e di indennità possono essere avanzate dal titolare del biglietto o da persona appositamente delegata per iscritto.

La richiesta va presentata tramite qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti, le Agenzie di viaggio che hanno emesso il titolo, il sito web con accesso da apposito link posto nell'home page, posta ordinaria.

Quando non è possibile richiedere il rimborso perché la biglietteria è chiusa o momentaneamente impresenziata, il passeggero deve, nei termini previsti a seconda del tipo di rimborso da richiedere, utilizzare le ulteriori modalità sopra elencate.

Quanto dovuto viene corrisposto entro trenta giorni dalla presentazione della relativa domanda e può essere erogato mediante buoni e/o altri servizi, con condizioni flessibili per quanto riguarda in particolare il periodo di validità e la destinazione; su richiesta del passeggero, può essere corrisposto in denaro.

10.4. Responsabilità per danno alle persone

Se il passeggero, durante la permanenza sui veicoli ferroviari ovvero al momento in cui vi sale o ne discende, subisce un danno alla persona in conseguenza di un incidente che sia in relazione con l'esercizio ferroviario, FS Treni Turistici Italiani ne risponde a meno che provi che l'incidente sia avvenuto per causa ad essa non imputabile.

10.5. Responsabilità per danno alle cose

Le cose ammesse al trasporto restano esclusivamente sotto la custodia del viaggiatore ad esclusione dei bagagli depositati nelle apposite vetture porta bagagli di cui al successivo Punto 11. FS Treni Turistici Italiani risponde nei casi di perdita totale o parziale o avaria durante il viaggio a seguito di incidente se delle conseguenze dell'incidente FS Treni Turistici Italiani è tenuta a rispondere, ovvero nel caso in cui la perdita o avaria sia dovuta a colpa di FS Treni Turistici Italiani.

In caso di perdita totale o parziale o danneggiamento:

- di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche per le persone con disabilità o a mobilità ridotta
- di lesioni dei cani da assistenza utilizzati da persone con disabilità e da persone a mobilità ridotta

di cui FS Treni Turistici Italiani è responsabile e tenuta a rispondere, il risarcimento comprende:

- a) il costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura per la mobilità o dei dispositivi di assistenza smarriti o danneggiati;
- b) il costo della sostituzione o del trattamento della lesione del cane da assistenza smarrito o lesionato;
- c) i costi ragionevoli della sostituzione temporanea delle attrezzature per la mobilità, dei dispositivi di assistenza, o dei cani da assistenza.

d) Ove possibile, FS Treni Turistici Italiani e il gestore delle stazioni compiono rapidamente ogni ragionevole sforzo per contenere e gestire la situazione di disagio generata.

Agli effetti della responsabilità, FS Treni Turistici Italiani non risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli (ad esempio, denaro contante, carte valori, oggetti d'arte e di

⁴ È escluso l'utilizzo dei bonus (di qualsiasi tipologia) sui biglietti di altra impresa ferroviaria.

antichità, oggetti preziosi ed assimilati).

10.6. La Sicurezza dell'esercizio ferroviario

Per danni conseguenti ad un incidente nucleare, da qualunque causa determinato, si applicano le disposizioni della legge 31 dicembre 1962, n. 1860 e del Decreto del Presidente della Repubblica 10 maggio 1975, n. 519.

10.7. Responsabilità per il fatto degli agenti ferroviari

FS Treni Turistici Italiani non risponde dell'operato dei suoi agenti e delle altre persone impiegate per eseguire il trasporto laddove queste operino dietro richiesta del passeggero per prestazioni non rientranti nella competenza di FS Treni Turistici Italiani ovvero operino al di fuori delle mansioni loro attribuite.

10.8. Responsabilità per inosservanza delle prescrizioni di polizia, dogana, sanità e simili

FS Treni Turistici Italiani non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza, da parte del passeggero, delle prescrizioni di polizia, dogana, sanità e simili a norma del precedente Punto 8.

10.9. Servizi garantiti in caso di sciopero

In caso di sciopero FS Treni Turistici Italiani adotta procedure di comunicazione che garantiscono la massima divulgazione, preventiva e tempestiva, attraverso i principali canali di informazione e, ove pertinente, a bordo treno in merito all'effettuazione dei servizi garantiti in caso di sciopero predisposti a seguito di accordi con le Organizzazioni sindacali nel rispetto della Legge 146/1990.

Per le modalità di richiesta del rimborso spettante in caso di sciopero si rinvia alle Parti Speciali.

I treni (o servizi sostitutivi) che si trovano in viaggio a sciopero iniziato arrivano comunque alla destinazione finale se questa è raggiungibile entro un'ora dall'inizio dell'agitazione sindacale; trascorso tale periodo, i treni (o servizi sostitutivi) possono fermarsi in stazioni precedenti la destinazione finale.

11. Il trasporto bagagli

11.1 Gli oggetti ammessi al trasporto

Il passeggero può portare con sé gratuitamente, nelle carrozze, bagagli o altri oggetti facilmente trasportabili (quali passeggini, carrozzine, seggioloni, se pieghevoli, ombrelloni, sdraio, sci, strumenti musicali, ecc.) a condizione che siano posti negli spazi o in vetture appositamente dedicate.

Può essere tollerato che i bagagli superino tale limite di volume a condizione che non rechino intralcio e/o danni agli altri passeggeri, non ostacolino le attività di servizio del personale ferroviario e non danneggino le vetture. In alcuni treni sono previsti appositi spazi dove poter collocare i bagagli di maggior ingombro previo pagamento di specifico corrispettivo al personale abilitato.

È vietato il trasporto di sostanze maleodoranti o di cose che per altri motivi possano arrecare disturbo agli altri passeggeri (es. pesce fresco, pesce secco, tartufi), nonché il trasporto di sostanze pericolose o nocive (ai sensi del Regolamento in materia di trasporto internazionale per ferrovia delle merci pericolose -RID - e delle leggi e regolamenti nazionali vigenti, quali materie ed oggetti esplosivi e infiammabili, le materie soggette ad infiammazione spontanea, tossiche, infettanti, radioattive e corrosive).

Sono tuttavia ammessi al trasporto materiali o macchinari che comportano accessoriamente cose pericolose nella loro struttura o nel loro circuito di funzionamento, a condizione che siano prese tutte le misure atte ad impedire ogni perdita del contenuto nelle normali condizioni di trasporto, nonché le sostanze e gli articoli confezionati per la vendita al dettaglio e destinati ad uso personale o domestico ovvero per esigenze sanitarie o per attività sportive e di svago, quali:

- le sostanze e gli equipaggiamenti a scopo terapeutico (comprese le bombolette d'ossigeno), a condizione che costituiscano il corredo personale strettamente necessario per la durata del viaggio;
- fiammiferi contenuti nella loro confezione originale, accendini, bottigliette di profumo, bombolette spray, batterie contenute in apparecchiature elettroniche come riproduttori/registratori audio o video, telefoni cellulari, computer portatili;
- pellicole, CD, DVD, cassette, videocassette vergini e registrate portate con sé per uso personale;
- tubi fluorescenti per l'illuminazione purché contenuti nel loro originale imballaggio (scatola di cartone), a sua volta rivestito da involucro di carta molto consistente opportunamente legato.
- il trasporto di armi e relative cartucce nelle apposite confezioni è ammesso nei soli casi previsti dalla legislazione vigente.

11.2 Il trasporto delle biciclette

Il trasporto delle biciclette è ammesso gratuitamente su tutti i treni, in ragione di una bicicletta per ciascun passeggero, purché sia smontata e contenuta in una sacca o si tratti di una bicicletta pieghevole opportunamente chiusa. In entrambi i casi le dimensioni non devono essere superiori a cm. 80x110x45 e non devono arrecare pericolo o disagio agli altri passeggeri.

Su alcuni treni, identificabili in fase di acquisto, il passeggero può portare con sé una sola bicicletta montata, da riporre nell'apposita carrozza attrezzata e limitatamente ai posti disponibili, acquistando il relativo biglietto per il trasporto della bicicletta, al prezzo riportato all'Allegato 1 - Listino dei prezzi.

Il biglietto per la bicicletta può essere acquistato in appoggio ad un biglietto per il passeggero emesso in base a tutte le offerte e promozioni, presso le biglietterie, le Self-service, le Agenzie di viaggio abilitate, sul sito www.trenitalia.com, sull'App Trenitalia. Il biglietto è valido solo se utilizzato per la relazione, il treno ed il giorno prenotato, congiuntamente a quello emesso per il passeggero.

Il cambio della prenotazione e del biglietto per la bicicletta sono ammessi solo se:

- previsti dal biglietto di riferimento del passeggero e richiesti entro i limiti temporali dello stesso;
- richiesti congiuntamente al biglietto del passeggero;
- riferiti a treni che ammettano il trasporto della bicicletta montata.

Il rimborso del biglietto per la bicicletta è ammesso solo se:

- previsto dal biglietto di riferimento del passeggero e nei limiti temporali dello stesso;
- richiesto congiuntamente al biglietto del passeggero.

Il minimo non rimborsabile è calcolato sull'importo complessivo dei biglietti.

Non è consentito l'accesso della bicicletta al treno senza la relativa prenotazione.

Nel caso in cui il passeggero sia sprovvisto del supplemento per la bicicletta o acceda ad un treno non attrezzato, è consentita la prosecuzione del viaggio purché la bicicletta sia smontata e contenuta in una sacca o si tratti di una bicicletta pieghevole opportunamente chiusa; se il trasporto della bicicletta non rispetta le condizioni previste, si applica la penalità prevista all' Allegato 1 - Listino dei prezzi e il passeggero dovrà comunque provvedere a sua cura a scaricare la bicicletta alla prima stazione in cui il treno effettua fermata.

In tutti gli altri casi in cui non è previsto apposito vano attrezzato, il trasporto delle biciclette montate non è consentito.

11.3 Il trasporto di sedie a rotelle

È ammesso il trasporto gratuito delle sedie a rotelle, sia di proprietà del passeggero, sia messe a disposizione da Rete Ferroviaria Italiana (RFI).

Il trasporto delle sedie a rotelle (pieghevoli o rigide) è consentito sui treni aventi in composizione una carrozza specializzata o vano adeguato riconoscibili all'esterno da apposito simbolo internazionale. È necessaria una preventiva richiesta da parte del passeggero - secondo le modalità ed i termini previsti da RFI.⁵

11.4 La custodia dei bagagli e verifica

Per l'obbligo di custodia e furto del bagaglio si rimanda a quanto previsto al Punto 8 delle presenti CGT, con le particolarità indicate di seguito.

I bagagli e le altre cose trasportate con sé restano sempre ed esclusivamente sotto la custodia del passeggero, fatta eccezione per i bagagli depositati presso i vagoni porta bagagli, ove presenti.

Per i bagagli custoditi presso i vagoni porta bagagli, FS Treni Turistici Italiani viene costituita custode ai sensi degli artt. 1766 c.c. e ss.

I passeggeri che rinverano oggetti smarriti sono tenuti ad informare il personale ferroviario. FS Treni Turistici Italiani può controllare il bagaglio a mano incustodito, incluso il suo contenuto e distruggerlo se necessario alla sicurezza dell'esercizio ferroviario e dei passeggeri.

FS Treni Turistici Italiani può inoltre controllare che il bagaglio ed il suo contenuto corrispondano alle prescrizioni contenute nelle presenti CGT nel caso di grave presunzione d'inosservanza alle condizioni di trasporto stesse. La verifica viene effettuata in presenza del passeggero o, in mancanza, in presenza di due testimoni. Le eventuali spese per la verifica sono a carico del passeggero quando sia stata accertata la non conformità alle condizioni di trasporto.

Per quanto non espressamente previsto, in tema di responsabilità si richiamano le norme contenute nel Punto 10.5 delle presenti CGT.

⁵ I dettagli ed i termini per le modalità di richiesta del servizio sono visionabili sul sito www.rfi.it.

12. Servizio di trasporto e assistenza in favore delle persone con disabilità o a mobilità ridotta

Per “persona con disabilità” o “persona a mobilità ridotta” si intende qualsiasi persona avente una disabilità fisica, mentale, intellettiva o sensoriale temporanea o permanente che, in interazione con barriere di diversa natura, può impedire l'utilizzo pieno ed effettivo del trasporto su base di uguaglianza con gli altri passeggeri o la cui mobilità nell'utilizzo del trasporto è ridotta per ragioni di età.

Il servizio di assistenza nelle stazioni e per la salita e discesa dal treno viene assicurato dal gestore dell'infrastruttura ferroviaria⁶, mentre FS Treni Turistici Italiani garantisce il servizio di assistenza a bordo dei treni.

I passeggeri a mobilità ridotta o con disabilità devono comunicare la loro esigenza di assistenza a terra rivolgendosi, tramite i canali dedicati, al gestore dell'infrastruttura.

Per i servizi a bordo treno, rivolgendosi ad FS Treni Turistici Italiani mediante invio di apposita email all'indirizzo info@fstrenituristici.it all'atto dell'acquisto del titolo di viaggio.

L'email dovrà contenere:

- le generalità del passeggero;
- i riferimenti del biglietto acquistato;
- i servizi di assistenza richiesti;
- i dati di contatto.

Alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta sono forniti gratuitamente, se richiesti, i seguenti servizi:

- effettuazione del servizio di ristorazione al posto, ove previsto;
- assistenza per gli spostamenti a bordo e per l'apertura della porta all'arrivo del treno.

A bordo sono inoltre fornite le informazioni necessarie per evitare i rischi derivanti dalla disabilità o difficoltà motoria nella discesa del treno.

FS Treni Turistici Italiani può rifiutare il trasporto se le dimensioni del treno rendono fisicamente impossibile l'accesso o il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

Al fine di garantire la piena accessibilità ai treni, FS Treni Turistici Italiani può esigere che la persona con disabilità o a mobilità ridotta, qualora non sia autosufficiente, sia accompagnata da una persona in grado di fornirle l'assistenza necessaria. In tal caso l'accompagnatore ha diritto di viaggiare gratuitamente e di sedere, ove possibile, vicino alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta accompagnata.

Nel caso in cui venga richiesto che la persona con disabilità o a mobilità ridotta sia accompagnata da altri ove strettamente necessario per conformarsi alle norme di accessibilità ai treni, o la prenotazione sia rifiutata, FS Treni Turistici Italiani informa per iscritto ed entro cinque giorni lavorativi il passeggero che lo abbia richiesto delle ragioni che motivano l'obbligo di accompagnatore o il rifiuto.

⁶ I dettagli per le modalità di richiesta del servizio, i tempi di preavviso indicati da Rete Ferroviaria Italiana ed i costi di chiamata al Numero Unico Nazionale dedicato di RFI sono visionabili sul sito www.rfi.it.

13. I reclami

I passeggeri possono presentare reclami, entro tre mesi dall'inconveniente oggetto dello stesso, oltre che in italiano, anche in lingua inglese:

- tramite il webform disponibile nella sezione Reclami del sito di Trenitalia;
- compilando l'apposito modulo stampabile presente nella suddetta sezione del sito e disponibile presso le biglietterie e Uffici di Assistenza delle principali stazioni. In tal caso, il modulo può essere presentato presso i canali di contatto FS Treni Turistici Italiani o trasmesso per posta raccomandata A/R:
 - all'indirizzo: FS Treni Turistici Italiani S.r.l., Direzione Commerciale, Piazza della Croce Rossa, 1 – 00161 Roma.
 - a mezzo pec all'indirizzo fs.trenituristici@cert.trenitalia.it

Gli indirizzi sopra citati potranno essere utilizzati anche per l'invio, tramite PEC o posta raccomandata A/R, di reclami in forma scritta senza supporto del modulo dedicato, purché contengano i seguenti elementi minimi necessari:

- i riferimenti identificativi del passeggero/i (nome, cognome, recapito), e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio. L'eventuale indicazione del numero del treno può consentire una più agevole trattazione del reclamo.
- la descrizione del disservizio subito e/o della difformità rilevata rispetto alla normativa europea o nazionale, alle presenti CGT o alle Carte dei Servizi.

FS Treni Turistici Italiani fornisce risposta motivata al reclamo, indicando se il reclamo è accolto o respinto, entro 30 giorni o, in casi giustificati, informa il passeggero che riceverà una risposta entro 90 giorni dalla data del ricevimento del reclamo.

In caso di risposta insoddisfacente o di mancata risposta entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo il passeggero ha la possibilità di utilizzare la procedura della Conciliazione paritetica per i viaggi aventi origine e destinazione comprese nel territorio italiano.

Solo dopo aver presentato reclamo a FS Treni Turistici Italiani, il passeggero può inoltrare, entro tre mesi dal ricevimento dell'informazione relativa al rigetto del reclamo iniziale, il proprio reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito www.autorita-trasporti.it ovvero inviando l'apposito "Modulo di reclamo" - disponibile sullo stesso sito internet dell'ART - all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 Torino, o tramite posta elettronica all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it. Stessa facoltà è ammessa in caso di mancata risposta entro tre mesi dalla presentazione del reclamo iniziale. Qualora il reclamo ricevuto non sia di competenza di FS Treni Turistici Italiani quest'ultima provvederà a trasmetterlo, tempestivamente e comunque entro 30 giorni dal ricevimento e informando contestualmente l'utente:

- al gestore di stazione ritenuto competente, che provvederà a fornire risposta all'utente nei termini previsti;
- in presenza di un titolo di viaggio integrato, al gestore del servizio ritenuto competente, che provvederà a fornire risposta all'utente nei termini previsti.

14. Protezione dei dati personali

Il trattamento dei dati personali acquisiti viene effettuato nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 e del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i., in materia di protezione dei dati personali.

Le finalità e le modalità del trattamento sono riportate nella specifica informativa di cui il passeggero può prendere visione nella sezione “Protezione dei dati personali” del sito www.trenitalia.com.

15. Il cambio della prenotazione dei posti

È possibile richiedere la modifica della data o dell'ora di partenza con la medesima categoria di treno o tipologia di servizio acquistato per un viaggio da effettuarsi fino a sei mesi successivi alla data della prima richiesta di cambio. In casi particolari di variazione nella circolazione dei treni ed in occasione del cambiamento periodico dell'orario ferroviario l'arco temporale in cui può essere richiesta la modifica può essere minore.

Nel caso in cui il cambio di prenotazione comporti una differenza di prezzo deve essere effettuato il cambio del biglietto secondo quanto previsto al successivo Punto 16.

15.1 Le modalità di richiesta del cambio della prenotazione

Prima dell'orario di partenza del treno prenotato, il cambio della prenotazione può essere richiesto un numero illimitato di volte:

- presso qualsiasi biglietteria o agenzia di viaggio abilitata;
- presso le Self-service;
- presso l'assistenza post-vendita contattabile all'email info@fstrenituristici.it;
- sul sito www.trenitalia.com e sull'App Trenitalia: solo per i biglietti ticketless;
- presso i punti Customer Service presenti in alcune stazioni.

16. Il cambio del biglietto

Il passeggero può richiedere, ove non sia diversamente disposto, il cambio del biglietto non ancora utilizzato relativamente alla tariffa applicata, al numero delle persone, all'itinerario, all'origine e destinazione del viaggio, alla categoria del treno, al servizio utilizzato ed alla classe, corrispondendo l'eventuale differenza di prezzo. Tali modifiche possono essere richieste un numero illimitato di volte dal giorno d'emissione e fino alla partenza del treno prenotato ed una sola volta dopo la partenza e fino ad un'ora successiva. Il cambio può essere richiesto per qualsiasi importo, a condizione che la nuova prenotazione sia relativa ad un viaggio da effettuarsi fino a sei mesi successivi alla data della prima richiesta di cambio. Se il prezzo dovuto è superiore a quello già corrisposto, è dovuto il pagamento della differenza di prezzo; se l'importo è inferiore, e il treno originariamente prenotato non è ancora partito, viene accordato il rimborso della differenza, con applicazione della trattenuta prevista e del prezzo minimo non rimborsabile. Tale rimborso non è ammesso dopo la partenza del treno originariamente prenotato.

16.1 Le modalità di richiesta del cambio del biglietto

Prima dell'orario di partenza del treno prenotato, il cambio del biglietto può essere richiesto:

- presso qualsiasi biglietteria;
- all'agenzia di viaggio che ha emesso il biglietto;
- presso l'assistenza post-vendita contattabile all'email info@fstrenituristici.it;
- utilizzando l'apposita funzionalità disponibile sul sito www.trenitalia.com e sull'App Trenitalia: solo per i biglietti ticketless acquistati sul sito o tramite l'App Trenitalia;

Dopo la partenza del treno, il cambio del biglietto può essere richiesto al personale di bordo di FS Treni Turistici Italiani.

17. Il cambio del nominativo

Prima dell'orario di partenza del treno prenotato, il cambio del nominativo può essere richiesto un numero illimitato di volte:

- presso qualsiasi biglietteria o agenzia di viaggio abilitata;
- presso l'assistenza post-vendita contattabile all'email info@fstrenituristici.it;
- sul sito www.trenitalia.com: solo per i biglietti ticketless.
- presso i punti Customer Service, presenti in alcune stazioni.

Dopo la partenza del treno, il cambio nominativo non è consentito.

17.1 Particolarità del cambio del nominativo

In caso di soluzioni di viaggio composte da più treni, la modifica dei dati del passeggero può essere richiesta complessivamente per tutti i treni, fino alla partenza del primo treno della soluzione; non è possibile richiedere il cambio nominativo per un solo treno.

In caso di soluzione di viaggio andata e ritorno a cui non si applicano particolari offerte commerciali, il cambio nominativo può essere richiesto sia globalmente che separatamente per i singoli treni.

18. Gli autoservizi sostitutivi

FS Treni Turistici Italiani può effettuare autoservizi sostitutivi e integrativi di servizi ferroviari in maniera stabile e continuativa o a carattere temporaneo.

In tali casi, al servizio su gomma vi possono accedere i passeggeri muniti di qualsiasi tipo di titolo di viaggio a prezzo competente (di cui all'Allegato 1 - Listino dei prezzi).

Per motivi di sicurezza non sono ammessi passeggeri in piedi.

19. Il Bonus per mancato funzionamento dell'impianto di climatizzazione

Nel caso in cui l'impianto di climatizzazione, ove presente, sia totalmente non funzionante nella vettura in cui il passeggero ha preso posto a sedere a bordo di un treno, e qualora non risulti possibile assegnare il posto in un'altra vettura, viene rilasciato, in via di attenzione commerciale, un bonus di importo pari al 25% del prezzo del biglietto (non è previsto un minimo non indennizzabile). Il passeggero perde il diritto al rilascio del bonus se rifiuta la sistemazione in un altro posto disponibile su un'altra vettura di classe o livello di servizio uguale o superiore.

Il diritto al bonus è riconosciuto anche nel caso di biglietto acquistato in tutto o in parte con bonus.

Qualora per uno stesso viaggio ricorrano i presupposti sia per l'indennità per ritardo che per il bonus per mancato funzionamento dell'impianto di climatizzazione, i due benefici non si cumulano. In tale ipotesi, pertanto, il passeggero ha diritto solo all'indennità per ritardo.

Il bonus non viene inoltre riconosciuto rispetto al cambio servizio per biglietti gratuiti validi per l'accesso al treno utilizzato, biglietto per il trasporto del cane a pagamento, biglietti per la parte acquistata con buono sconto, particolari offerte commerciali che lo escludono espressamente. Sono anche esclusi gli importi aggiuntivi pagati per l'acquisto del biglietto presso le agenzie di viaggio o con particolari modalità (es. Postoclick) e per le regolarizzazioni a bordo.

A partire dall'orario di arrivo in stazione del treno sul quale si è verificato il disservizio, il passeggero può trovare l'informazione sul suo diritto al bonus presso le biglietterie, le agenzie di viaggio, le Self-service, sul sito www.trenitalia.com, su App Trenitalia e alla email info@fstrenituristici.it. In caso di diritto al bonus, a partire dall'orario di arrivo in stazione del treno in cui si è verificato il disservizio e fino a dodici mesi successivi, il cliente può richiedere un bonus spendibile entro dodici mesi o un altro titolo di viaggio per un importo pari al bonus spettante:

- presso qualsiasi biglietteria;
- all'agenzia di viaggio che ha emesso il biglietto;
- sul sito www.trenitalia.com, compilando l'apposito web form oppure utilizzando l'apposita funzionalità, esclusivamente per i biglietti ticketless acquistati sul sito, o tramite l'App Trenitalia, all'email info@fstrenituristici.it;
- sull'App Trenitalia, utilizzando l'apposita funzionalità: solo per i biglietti acquistati tramite l'App Trenitalia, sul sito www.trenitalia.com;
- tramite posta a "FS Treni Turistici Italiani S.r.l., Piazza della Croce Rossa 1, 00161 Roma".

Il bonus può essere richiesto dal titolare del biglietto o da persona appositamente delegata dal titolare stesso.

In fase di acquisto del nuovo titolo di viaggio si possono cumulare più bonus.

Il bonus non dà diritto al resto ed i biglietti per la parte acquistata con bonus non sono rimborsabili per rinuncia al viaggio per esigenze del passeggero.

20. Il Trasporto di animali

Non è consentito il trasporto di animali di nessun genere e taglia ad eccezione per i cani da assistenza.

21. Le offerte commerciali

- **L'offerta Ragazzi**

Il bambino da 0 a 4 anni non compiuti che occupa il posto in Cuccetta o Vagone Letto insieme a un'altra persona pagante è trasportato gratuitamente. Al ragazzo dai 4 ai 15 anni non compiuti si applica la riduzione del 30% sul prezzo per i servizi Cuccetta e Vagone Letto.

Due bambini di età inferiore ai quattro anni possono occupare una stessa cuccetta o uno stesso posto letto dietro pagamento di un solo biglietto previsto per il servizio utilizzato con la riduzione per ragazzi. Ai fini dell'applicazione delle riduzioni previste, l'età considerata è quella che il ragazzo ha nel giorno di acquisto del biglietto (l'età si considera compiuta il giorno dell'anniversario di nascita). Per dimostrare l'età del ragazzo occorre esibire un documento d'identità o, in mancanza, una documentazione sostitutiva, ivi compresa l'autocertificazione resa dal genitore o da chi ne fa le veci, dalla quale si desuma l'età. Al biglietto per ragazzo si applicano le condizioni di utilizzo del biglietto Base o quelle della specifica offerta eventualmente usufruita.

Qualora il compimento dell'età abbia luogo durante il viaggio, il bambino può proseguire gratuitamente fino alla destinazione finale.

22. I servizi accessori

22.1 I compartimenti e le carrozze in uso esclusivo

- **Compartimenti in uso esclusivo**

I viaggiatori possono richiedere, se disponibile, l'uso esclusivo di un compartimento a cuccetta corrispondendo, oltre al biglietto al prezzo competente a ciascun viaggiatore, l'importo corrispondente a tanti biglietti a prezzo intero quanti sono i posti non occupati.

- **Carrozza in uso esclusivo**

I viaggiatori possono richiedere, se disponibile, l'uso esclusivo di carrozze in composizione a treni previsti in orario, comprese le carrozze cuccette.

Per ciascuna carrozza richiesta in uso esclusivo devono essere corrisposti, al prezzo competente, tanti biglietti quanti sono i posti offerti dalla carrozza in ciascuna classe o livello di servizio.

22.2 I servizi Cuccette e Vagoni Letto

- **Il biglietto**

Per viaggiare sui treni notte utilizzando i servizi Cuccetta e Vagone Letto, al passeggero viene rilasciato un biglietto nominativo⁷, al prezzo previsto a seconda della sistemazione richiesta (Cuccette Comfort con compartimenti grandi da 4 a 6 posti; vagoni letto in posto singolo o doppio). A tale biglietto si applicano tutte le condizioni di utilizzo previste per i biglietti per i posti a sedere.

Di norma non è consentito l'acquisto di biglietti per relazioni che prevedano la salita o la discesa dalle carrozze cuccette o letti nella fascia oraria dall'1 alle 4 del mattino.

Il passeggero che intenda prenotare un posto doppio o triplo in Vagone Letto o un posto in Cuccetta, ha la possibilità di scegliere il posto fra quelli disponibili nel compartimento in corso di prenotazione. Non è consentita l'assegnazione di un posto in un determinato compartimento se non è stata ultimata l'assegnazione dei posti nel compartimento precedente. Si fa eccezione per più persone che effettuino una prenotazione collettiva o nel caso in cui il richiedente sia di sesso diverso da quello delle persone già assegnatarie di posto nel compartimento in corso di prenotazione.

- **L'utilizzazione del biglietto**

Per l'utilizzazione del servizio Cuccetta o Vagone Letto è necessario essere in possesso, oltre che del biglietto di viaggio per il servizio utilizzato, di un valido documento d'identificazione da esibire a bordo treno.

La cabina o i posti non occupati dagli aventi diritto sono considerati liberi quando siano trascorsi 15 minuti dalla partenza del treno dalla stazione indicata sul biglietto.

Il biglietto vale per l'occupazione del posto cuccetta o letto per l'intero percorso notturno, nonché per l'occupazione del posto a sedere durante il percorso precedente e/o successivo a quello del servizio notturno. Il percorso notturno è stabilito di regola per tutte le relazioni dalle ore 22 alle ore 8. Fanno eccezione le carrozze cuccette che partono d'orario dalla stazione origine della relazione dopo le ore 22 e quelle che arrivano nella stazione termine di corsa prima delle ore 8, per le quali il percorso notturno inizia dall'ora di partenza e termina all'ora di arrivo.

⁷ Gli estremi del documento (nome, cognome e numero del documento) del passeggero sono rilevati a bordo treno anche in presenza di un biglietto recante, in luogo del nominativo, la sola indicazione "vale con doc. di identità".

Sui treni è vietato fumare.

Nei corridoi e nelle piattaforme non possono stazionare passeggeri non assegnatari di posti cuccetta o letto.

- **Le irregolarità**

In caso di richiesta a bordo treno di una cabina letto di categoria inferiore rispetto a quella prevista dal biglietto in possesso del passeggero, ma per un numero superiore di persone (ad esempio passaggio da letto singolo a doppio), il passeggero viene regolarizzato con il pagamento della differenza di prezzo fra l'importo dovuto per la sistemazione letto effettivamente utilizzata e quanto già corrisposto, maggiorata della penalità prevista all'Allegato 1 – Listino dei prezzi.

Per quanto non previsto, si applica la disciplina di cui al Punto 6.

23. Il servizio di ristorazione

- **Generalità**

Sui treni è possibile usufruire del servizio di ristorazione svolto in apposite carrozze. La ristorazione al posto si effettua mediante un servizio di minibar su carrello mobile mentre il servizio in carrozza ristorante/bar si effettua, con varie modalità di offerta, nelle tratte e sui treni contrassegnati da appositi simboli nell'Orario ufficiale.

Per i possessori di biglietto che include servizio cena, lo stesso sarà erogabile fino alle ore 22:30.

- **Condizioni di ammissione**

Il passeggero munito di titolo di viaggio può accedere alla carrozza ristorante/bar sia per i pasti che per le altre consumazioni. È tenuto comunque a lasciare la carrozza stessa al termine della consumazione e, nel caso di pasti, prima che venga servita la serie successiva.

Non è ammessa l'introduzione nelle suddette carrozze di bagagli, oggetti ingombranti. È fatta eccezione solo per i cani da assistenza.

Allegato 1 – Listino Prezzi

ANDATA

ROMA TNI – CORTINA

vet t	Servizio	tot
W L	Vagone Letto Singolo ad uso esclusivo	395,00 €
	Vagone Letto Doppio ad uso esclusivo	290,00 €
T4	Posto in cuccetta a 4 posti ad uso promiscuo	220,00 €
	Posto in cuccetta a 4 posti donna	220,00 €
	Cuccetta a 4 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 1 pax)	620,00 €
	Cuccetta a 4 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 4 pax)	177,00 €
T6	Posto in cuccetta a 6 posti ad uso promiscuo	170,00 €
	Posto in cuccetta a 6 posti donna	170,00 €
	Cuccetta a 6 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 6 pax)	119,00 €

RITORNO

CORTINA - ROMA TNI

vet t	Servizio	tot
W L	Vagone Letto Singolo ad uso esclusivo	395,00 €
	Vagone Letto Doppio ad uso esclusivo	290,00 €
T4	Posto in cuccetta a 4 posti ad uso promiscuo	220,00 €
	Posto in cuccetta a 4 posti donna	220,00 €
	Cuccetta a 4 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 1 pax)	620,00 €
	Cuccetta a 4 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 4 pax)	177,00 €
T6	Posto in cuccetta a 6 posti ad uso promiscuo	170,00 €
	Posto in cuccetta a 6 posti donna	170,00 €
	Cuccetta a 6 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 6 pax)	119,00 €

ROMA TNI - CALALZO ROMA TNI - LONGARONE ROMA TNI - PONTE NELLE ALPI

vet t	Servizio	tot
W L	Vagone Letto Singolo ad uso esclusivo	385,00 €
	Vagone Letto Doppio ad uso esclusivo	280,00 €
T4	Posto in cuccetta a 4 posti ad uso promiscuo	210,00 €
	Posto in cuccetta a 4 posti donna	210,00 €
	Cuccetta a 4 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 1 pax)	610,00 €
	Cuccetta a 4 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 4 pax)	167,00 €
T6	Posto in cuccetta a 6 posti ad uso promiscuo	160,00 €

CALALZO - ROMA TNI LONGARONE - ROMA TNI PONTE NELLE ALPI - ROMA TNI

vet t	Servizio	tot
W L	Vagone Letto Singolo ad uso esclusivo	385,00 €
	Vagone Letto Doppio ad uso esclusivo	280,00 €
T4	Posto in cuccetta a 4 posti ad uso promiscuo	210,00 €
	Posto in cuccetta a 4 posti donna	210,00 €
	Cuccetta a 4 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 1 pax)	610,00 €
	Cuccetta a 4 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 4 pax)	167,00 €
T6	Posto in cuccetta a 6 posti ad uso promiscuo	160,00 €

	Posto in cuccetta a 6 posti donna	160,00 €
	Cuccetta a 6 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 6 pax)	109,00 €

	Posto in cuccetta a 6 posti donna	160,00 €
	Cuccetta a 6 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 6 pax)	109,00 €

ROMA TNI - TREVISO		
vet t	Servizio	tot
W L	Vagone Letto Singolo ad uso esclusivo	365,00 €
	Vagone Letto Doppio ad uso esclusivo	260,00 €
T4	Posto in cuccetta a 4 posti ad uso promiscuo	200,00 €
	Posto in cuccetta a 4 posti donna	200,00 €
	Cuccetta a 4 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 1 pax)	600,00 €
	Cuccetta a 4 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 4 pax)	157,00 €
T6	Posto in cuccetta a 6 posti ad uso promiscuo	150,00 €
	Posto in cuccetta a 6 posti donna	150,00 €
	Cuccetta a 6 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 6 pax)	100,00 €

TREVISO - ROMA TNI		
vet t	Servizio	tot
W L	Vagone Letto Singolo ad uso esclusivo	325,00 €
	Vagone Letto Doppio ad uso esclusivo	220,00 €
T4	Posto in cuccetta a 4 posti ad uso promiscuo	200,00 €
	Posto in cuccetta a 4 posti donna	200,00 €
	Cuccetta a 4 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 1 pax)	600,00 €
	Cuccetta a 4 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 4 pax)	157,00 €
T6	Posto in cuccetta a 6 posti ad uso promiscuo	150,00 €
	Posto in cuccetta a 6 posti donna	150,00 €
	Cuccetta a 6 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 6 pax)	100,00 €

ORTE - CORTINA ORVIETO – CORTINA		
vet t	Servizio	tot
W L	Vagone Letto Singolo ad uso esclusivo	340,00 €
	Vagone Letto Doppio ad uso esclusivo	235,00 €
T4	Posto in cuccetta a 4 posti ad uso promiscuo	215,00 €
	Posto in cuccetta a 4 posti donna	215,00 €
	Cuccetta a 4 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 1 pax)	615,00 €
	Cuccetta a 4 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 4 pax)	172,00 €
T6	Posto in cuccetta a 6 posti ad uso promiscuo	165,00 €
	Posto in cuccetta a 6 posti donna	165,00 €
	Cuccetta a 6 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 6 pax)	114,00 €

CORTINA - ORVIETO CORTINA – ORTE		
vet t	Servizio	tot
W L	Vagone Letto Singolo ad uso esclusivo	390,00 €
	Vagone Letto Doppio ad uso esclusivo	285,00 €
T4	Posto in cuccetta a 4 posti ad uso promiscuo	215,00 €
	Posto in cuccetta a 4 posti donna	215,00 €
	Cuccetta a 4 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 1 pax)	615,00 €
	Cuccetta a 4 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 4 pax)	172,00 €
T6	Posto in cuccetta a 6 posti ad uso promiscuo	165,00 €
	Posto in cuccetta a 6 posti donna	165,00 €
	Cuccetta a 6 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 6 pax)	114,00 €

ORTE - CALALZO ORTE - LONGARONE ORTE - PONTE NELLE ALPI ORVIETO - CALALZO ORVIETO - LONGARONE ORVIETO - PONTE NELLE ALPI		
vet t	Servizio	tot
W L	Vagone Letto Singolo ad uso esclusivo	325,00 €
	Vagone Letto Doppio ad uso esclusivo	220,00 €
T4	Posto in cuccetta a 4 posti ad uso promiscuo	200,00 €
	Posto in cuccetta a 4 posti donna	200,00 €
	Cuccetta a 4 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 1 pax)	600,00 €
	Cuccetta a 4 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 4 pax)	157,00 €
T6	Posto in cuccetta a 6 posti ad uso promiscuo	150,00 €
	Posto in cuccetta a 6 posti donna	150,00 €
	Cuccetta a 6 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 6 pax)	99,00 €

CALALZO - ORTE LONGARONE - ORTE PONTE NELLE ALPI - ORTE CALALZO - ORVIETO LONGARONE - ORVIETO PONTE NELLE ALPI - ORVIETO		
vet t	Servizio	tot
W L	Vagone Letto Singolo ad uso esclusivo	375,00 €
	Vagone Letto Doppio ad uso esclusivo	270,00 €
T4	Posto in cuccetta a 4 posti ad uso promiscuo	200,00 €
	Posto in cuccetta a 4 posti donna	200,00 €
	Cuccetta a 4 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 1 pax)	600,00 €
	Cuccetta a 4 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 4 pax)	157,00 €
T6	Posto in cuccetta a 6 posti ad uso promiscuo	150,00 €
	Posto in cuccetta a 6 posti donna	150,00 €
	Cuccetta a 6 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 6 pax)	99,00 €

ORTE - TREVISO ORVIETO - TREVISO		
vet t	Servizio	tot
W L	Vagone Letto Singolo ad uso esclusivo	310,00 €
	Vagone Letto Doppio ad uso esclusivo	205,00 €
T4	Posto in cuccetta a 4 posti ad uso promiscuo	195,00 €
	Posto in cuccetta a 4 posti donna	195,00 €
	Cuccetta a 4 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 1 pax)	595,00 €
	Cuccetta a 4 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 4 pax)	152,00 €
T6	Posto in cuccetta a 6 posti ad uso promiscuo	145,00 €
	Posto in cuccetta a 6 posti donna	145,00 €
	Cuccetta a 6 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 6 pax)	94,00 €

TREVISO - ORTE TREVISO - ORVIETO		
vet t	Servizio	tot
W L	Vagone Letto Singolo ad uso esclusivo	360,00 €
	Vagone Letto Doppio ad uso esclusivo	245,00 €
T4	Posto in cuccetta a 4 posti ad uso promiscuo	195,00 €
	Posto in cuccetta a 4 posti donna	195,00 €
	Cuccetta a 4 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 1 pax)	595,00 €
	Cuccetta a 4 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 4 pax)	152,00 €
T6	Posto in cuccetta a 6 posti ad uso promiscuo	145,00 €
	Posto in cuccetta a 6 posti donna	145,00 €
	Cuccetta a 6 posti ad uso esclusivo (cabina intera per 6 pax)	94,00 €

IMPORTI AGGIUNTIVI

Irregolarità	Sopratasse
a) Viaggiatore sprovvisto di titolo di viaggio o con titolo di viaggio non valido	50,00 € a viaggiatore (comprensivo di eventuali oneri normativi) nel caso di pagamento entro 60 giorni dalla data di notifica. Oltre tale termine l'importo è pari a

	200 € a viaggiatore, oneri normativi esclusi.
b) Viaggiatore con titolo di viaggio irregolare b1) Viaggiatore sprovvisto del titolo di viaggio per il trasporto della bici o con titolo di viaggio irregolare	10,00 € a viaggiatore
c) Viaggiatore che compie abusi nell'utilizzo del titolo di viaggio	Importo pari a tre volte il prezzo del titolo di viaggio con il minimo di 200,00 € a viaggiatore
d) Abusi nel trasporto di bagagli	50,00 € a viaggiatore (comprensivo di eventuali oneri normativi) nel caso di pagamento entro 60 giorni dalla data di notifica. Oltre tale termine l'importo è pari a 200 € a viaggiatore, oneri normativi esclusi.
e) mancato pagamento a bordo	5,00 € a viaggiatore