

## CAPO I

### RILASCIO BONUS PER RITARDO IN ARRIVO

Nel caso in cui i treni Eurostar Italia Alta Velocità (AV ed AV Fast), Eurostar Italia (ES\* ed ES\* Fast), Eurostar City Italia (esclusi i treni Cisalpino classificati CIS), Eurocity per il percorso nazionale (esclusi Cisalpino), Euronight per il percorso nazionale, Intercity, nonché Intercity Notte ed Espresso, sia in caso di sistemazione in posto a sedere che di sistemazione in VL, cuccette e vetture Excelsior ed Excelsior E4, arrivino nella stazione, per la quale è stato rilasciato il biglietto, con un ritardo ufficialmente registrato superiore a :

- 25 minuti se trattasi di treno AV, AV Fast, ES\*, ES\* Fast;
- 30 minuti se trattasi di treno IC, ES\* city e EC per il percorso nazionale;
- 60 minuti se trattasi di treno ICN, Espresso o EN

viene rilasciato al viaggiatore un Bonus nominativo di importo pari al:

- 50% del prezzo del biglietto per treno AV, AV Fast, ES\*, ES\* Fast;
- 30% del prezzo del biglietto per treno IC, ES\* city, ICN o Espresso, EC per il percorso nazionale (comprensivo della prenotazione) e Euronight per il percorso nazionale;
- 20% del prezzo per servizio cuccette, VL, Excelsior ed Excelsior E4.

Il diritto al Bonus è riconosciuto anche nel caso i biglietti emessi senza garanzia del posto a sedere.

L'importo è comprensivo anche del sovrapprezzo "Salottino" - per i treni Eurostar Italia (ES\* ed ES\* Fast) ed Eurostar Italia Alta Velocità (AV ed AV Fast), se corrisposto.

E' ammesso il rilascio del Bonus per ritardo del treno prenotato anche nel caso di possesso di biglietto acquistato in tutto o in parte con Bonus.

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

Il Bonus è utilizzabile per l'acquisto, entro 12 mesi dalla data di effettuazione del viaggio, questo compreso, di altri titoli di viaggio Trenitalia, acquistabili esclusivamente presso le biglietterie e le agenzie di viaggio, senza diritto al resto.

Non è consentito l'utilizzo del Bonus per acquisto di biglietti a fasce chilometriche e di biglietti e abbonamenti integrati.

I biglietti per la parte acquistata con Bonus non sono rimborsabili. Nel caso di rinuncia al viaggio per fatto imputabile alle FS, in base all'art. 12 delle "Condizioni e tariffe per i trasporti delle persone sulle FS", viene rilasciato un nuovo Bonus di importo pari al precedente.

Ai fini del rilascio del Bonus fa fede l'indicazione del treno prenotato riportato sul biglietto cartaceo oppure l'assegnazione del posto effettuata dal personale di bordo o il PNR per i biglietti ticketless.

Il diritto al rilascio del Bonus è determinato da qualsiasi evento che abbia causato il ritardo nei termini sopra indicati, con l'esclusione di cause di forza maggiore, lavori programmati in linea resi noti alla clientela nei modi d'uso, scioperi (fino a 3 ore successive alla fine dello sciopero proclamato riferite all'orario di partenza previsto dalla stazione di salita che risulta sulla prenotazione o sul biglietto), fatto determinato da terzi aventi riflessi sulla circolazione, occupazione dei binari da parte di estranei alla ferrovia, incendi, calamità naturali (maltempo, allagamenti, smottamenti, ecc.) o in conseguenza di un ordine dell'Autorità Pubblica (giudiziaria o di polizia) e, relativamente ai treni Eurocity ed Euronight per il percorso nazionale, quando il ritardo è maturato nella tratta appartenente alla Rete estera.

Nel caso di viaggi con accompagnatore del cieco o dell'invalide possessore di carta blu o titolare di concessione VIII il Bonus viene calcolato sull'importo complessivo corrisposto.

Nel caso di pass internazionali o dedicati al mercato estero il Bonus viene rilasciato per un importo pari al biglietto a tariffa "Global Pass". Nel caso di biglietto di prezzo complessivo non divisibile (es. biglietto a tariffa regionale utilizzato in parte su treno Intercity), il Bonus viene calcolato sull'importo del cambio servizio corrisposto per la categoria di treno utilizzato. In tali casi occorre presentare, oltre al biglietto "Global Pass" o di cambio servizio, la fotocopia del biglietto in appoggio al quale è stato emesso.

Il Bonus non viene riconosciuto rispetto ad abbonamenti, cambio servizio per abbonati, diritti di ammissione per titolari di CLC, biglietti gratuiti validi per l'accesso al treno utilizzato, biglietti emessi con modalità B2B, particolari offerte commerciali che lo escludono espressamente.

Qualora per necessità di esercizio il treno, per il quale il viaggiatore ha acquistato il proprio biglietto, venga effettuato con materiale di categoria inferiore, il viaggiatore ha diritto al rimborso della differenza di prezzo e, in caso di ritardo del treno, l'eventuale Bonus viene corrisposto per la categoria di treno effettivamente utilizzata.

Nel caso di arrivo in ritardo del treno e contemporaneo mancato funzionamento dell'impianto di climatizzazione, viene rilasciato un solo Bonus.

Per ottenere il Bonus è necessario consegnare il biglietto emesso, anche "senza garanzia del posto a sedere" o il biglietto rilasciato a bordo o comunicare il PNR e CP per gli ticketless.

Il viaggiatore può richiedere il Bonus con le seguenti modalità:

### **1. Presentazione domanda mediante consegna o invio per posta**

Il viaggiatore dovrà:

- inserire il biglietto di viaggio, anche se emesso a bordo, in una busta che può trovare anche presso le biglietterie e gli uffici informazione delle stazioni, compilando l'apposito modulo di richiesta Bonus. Nel caso di biglietto acquistato in modalità ticketless, il cliente dovrà allegare la stampa della ricevuta di pagamento pervenuta via e-mail (qualora in fase di acquisto abbia selezionato tale opzione) o rilasciata a bordo treno o l'e-mail di conferma o, in mancanza, indicare il codice della prenotazione (**PNR**) e quello di cambio prenotazione (**CP**);
- consegnare la busta presso le biglietterie, gli uffici assistenza e informazioni oppure inviarla per posta entro 12 mesi dalla data del viaggio. Per il computo della scadenza fa fede la data del timbro postale. Il Bonus viene inviato a domicilio entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta.

### **2. Richiesta diretta**

Il viaggiatore dovrà:

- trascorsi 20 giorni dall'effettuazione del viaggio con il treno che ha registrato il ritardo, accedere direttamente ai sistemi informativi Trenitalia per verificare l'ammissibilità o meno del suo diritto al bonus, interrogando i canali di vendita Trenitalia disponibili ovvero Biglietterie, Agenzie di viaggio, Self-Service della media e lunga distanza, Internet e Call Center.
- trascorsi 20 giorni dalla data di effettuazione del viaggio ed entro 12 mesi dalla stessa, richiedere presso le biglietterie di stazione e le agenzie di viaggio il rilascio di un bonus nominativo da utilizzare entro i 12 mesi suddetti o direttamente l'emissione di un nuovo titolo di viaggio per un importo pari al bonus spettante. Nel caso di biglietti emessi per comitive la domanda può essere presentata esclusivamente presso le Agenzie di viaggio ed i Centri Comitive.

La scelta da parte del viaggiatore di una modalità di richiesta esclude la possibilità di far ricorso all'altra.