

Les services à votre disposition

TRAINS DU SERVICE NATIONAL

Les trains du service national regroupent : L'Express, l'Intercité et l'Intercité Nuit, Frecciabianca, les trains à grande vitesse Frecciarossa et Frecciargento.

Si vous souhaitez voyager sur l'un de ces trains ou bénéficier des transports à moyenne / longue distance (couchette, voiture-lit, Excelsior et Excelsior E4, véhicules et vélos à bord), n'oubliez pas que la réservation de la place est obligatoire lors de l'achat de votre billet.

Votre billet est ensuite valide le jour et pour le train réservé et doit être poinçonné avant le départ. Si vous accédez au train sans billet, vous devrez payer un supplément en plus du prix du billet.

Nous vous rappelons également que l'accès aux couchettes, Excelsior et Excelsior E4 nécessite l'achat d'un billet nominatif et que vous devez être muni d'une pièce d'identité, qui pourra vous être demandée par le personnel de bord. Pour les enfants âgés de moins de 15 ans, un certificat de naissance ou tout document de substitution, y compris l'auto-certification de l'un des parents attestant l'identité de l'enfant, est accepté.

Les classes

Les trains du service national offrent deux classes à bord qui diffèrent selon la qualité et les services inclus. Sur certains trains nationaux, seule la seconde classe est disponible et pour certaines types d'offres, l'accès peut se limiter à la première ou la seconde classe.

Les catégories de service sur les trains à grande vitesse Frecciarossa

Certains trains à grande vitesse Frecciarossa marqués du symbole spécial L4., offrent à la place de la première et seconde classes, quatre catégories de service, qui diffèrent selon la qualité et les services à disposition des clients :

Executive :

Cette catégorie offre le plus haut niveau de qualité, caractérisée par plusieurs facteurs tels que le confort et la variété des services en supplément à disposition des clients (possibilité de réserver l'Espace Pro, l'accès gratuit au Club Freccia le jour correspondant à votre voyage, distribution de journaux et magazines, hôtesses à votre service, repas à votre siège et boisson de bienvenue, etc...). Ci-après, la réglementation pour les billets Basic et Economy (échange, remboursement et accès à d'autres trains).

Business :

Le niveau de service correspond au type de billet acheté (Basic, Economy etc...). Les prix correspondent à ceux des billets des trains à grande vitesse en première classe. Il y a également certaines places disponibles dans les Espaces Salon de la Zone Relax.

Premium :

Un niveau supérieur de confort et services par rapport à la catégorie Standard. Le niveau de service correspond au type de billet acheté (Basic, Economy etc...)

Standard :

Le niveau de service correspond au type de billet acheté (Basic, Economy etc...). Son prix est plus bas que celui des trains à grande vitesse en seconde classe.

Billets sans place attribuée

Uniquement en seconde classe et pour les niveaux de service standard des trains Frecciarossa et en seconde classe sur les trains Frecciabianca et IC. Si les trains sont complets mais que vous souhaitez quand même voyager, un nombre limité de billets est disponible sans la garantie d'avoir un siège. Ces billets ne sont disponibles qu'en plein tarif Basic et acceptent la réduction pour enfant ; ils peuvent être achetés en billetterie, aux bornes automatiques et dans les agences de voyage. Ces billets ne sont pas disponibles pour les trains ICN et Express.

Salons

Si vous souhaitez voyager confortablement dans l'un de nos salons disponibles sur les trains à grande vitesse Frecciarossa, un supplément de 12 euros est ajouté au prix du billet de première classe ou Business. Si vous possédez une place en classe Salon, une offre promotionnelle vous donne l'accès au FrecciaClub la journée de votre voyage.

Espace Pro

Si vous souhaitez disposer d'un espace confortable et efficace à la fois, un espace Pro est disponible sur certains TGV Frecciarossa. Pour en bénéficier, vous pouvez acheter un billet spécial en plus de votre billet pour la catégorie de service Executive.

Vous pouvez, en ce moment, profiter de l'accès à l'Espace Pro gratuitement si vous achetez un billet Executive. Si au moment du départ, vous n'avez pas encore réservé votre place dans l'Espace Pro mais que vous avez un billet Executive, adressez-vous au personnel de bord pour y accéder sans frais supplémentaire.

Vous pouvez permettre l'accès à l'Espace Pro jusqu'à cinq autres passagers ayant le billet Executive (validité du billet : même jour et même train) pour le voyage indiqué sur votre billet.

Le billet est échangeable et remboursable et peut être utilisé sur un autre train, selon les limites et catégorie du billet délivré à l'appui.

Espace Relax

Si vous souhaitez voyager en toute tranquillité, vous pouvez disposer de l'Espace relax disponible sur les nouveaux TGV Frecciarossa, en catégorie Business, et identifié par des signaux et pictogrammes spécifiques.

TRAINS RÉGIONAUX (R)

Les trains régionaux représentent l'offre de base de Trenitalia pour le transport au niveau local. Dans la plupart des cas, ces trains transitent au sein d'une seule et même région. Les trains régionaux sont généralement caractérisés par des trajets de maximum 100 km, une fréquence élevée des arrêts et sont concentrés aux heures de pointe. Les trains régionaux ne disposent pas du service de réservation des places pour les voyages individuels. La plupart des trains, identifiés par un symbole spécial sur les horaires de trains et dans les limites de l'espace disponible, permettent l'accès aux vélos. Vous pouvez acheter le supplément correspondant au service vélo qui sera valide pendant 24h aux bornes et guichets automatiques.

Billet Basic (pour les trains nationaux)

Ce billet applique généralement les réductions et les frais supplémentaires.

Trains et services

Les TGV Frecciarossa et Frecciargento, Frecciabianca, IC, ICN, Express, couchette, voiture-lit, voiture Excelsior en 1ère et 2ème classes et les catégories Executive, Business, Premium et Standard.

Réservation

Délivrée avec le billet. Lorsque c'est prévu, le billet est émis [sans attribution de place](#).

Modifier votre réservation

autorisé :

un nombre de fois illimité à partir de la délivrance du billet jusqu'au départ du train réservé, une fois après le départ du train et jusqu'à une heure après le départ. La nouvelle réservation doit correspondre à un voyage prévu dans le calendrier.

Avant le départ, votre réservation est échangeable :

sur ce site (uniquement pour les billets achetés en ligne), aux bornes automatiques, en appelant l'agence où le billet a été acheté ou le service clientèle de Trenitalia ([numéro payant](#)), aux billetteries ou les agences de voyages agréées pour les trains Frecciarossa, Frecciargento et Frecciabianca ;

Après le départ, le changement de réservation ne peut se faire que dans les billetteries, aux bornes automatiques ou similaires (pour les trains Freccia), dans la gare de départ du train indiqué sur votre billet.

Attention : Vous ne pouvez pas effectuer le changement en ligne si vous avez déjà fait un changement de réservation par d'autres circuits de ventes (hors service clientèle).

Le changement de réservation est gratuit. Les agences peuvent demander un supplément pour le service.

Échange de billet

Autorisé :

un nombre de fois illimité à partir de la délivrance du billet jusqu'au départ du train réservé, une fois après le départ du train et jusqu'à une heure après le départ.

Avant le départ, le changement de billet pourra éventuellement nécessiter le paiement de la différence : aux billetteries, ou dans les agences de voyage où le billet a été acheté (à l'exception des agences web), et en ligne.

Après le départ uniquement à la billetterie de la gare de départ indiquée sur le billet.

Si le prix est inférieur à celui initialement payé, la différence vous sera remboursée, conformément à la réglementation appliquée.

Remboursement

Si vous n'avez plus l'intention d'utiliser votre billet et renoncez au voyage, vous pouvez demander d'être remboursé :

avant le départ du train, avec une **retenue de 20%**

après le départ du train, vos billets ne sont plus remboursables

Aucun remboursement ne sera effectué pour les billets délivrés après un changement de date effectué après le départ du train réservé initialement.

Aucun remboursement n'est prévu pour les interruptions de voyage.

Les billets d'une valeur de 10 euros ou moins par passager ne sont pas remboursables.

Dans le cas où Trenitalia serait responsable de la non utilisation du billet, celui-ci est entièrement remboursé. Dans tous les cas, vous devez présenter une pièce d'identité valide.

Changer de train

Le billet Basic vous permet de prendre directement un autre train qui effectue le même trajet et de la même catégorie, et ce jusqu'à 1 heure avant ou après le départ du train réservé en payant un supplément de 8 Euros. Veuillez en faire la demande préalable auprès du personnel de bord. **Si vous changez de classe ou prenez un train d'une autre catégorie qui effectue le même trajet, conformément aux conditions susmentionnées, vous devrez payer la différence entre le prix du billet acheté initialement et le prix plein tarif du train choisi, ainsi qu'un supplément de 8 Euros.**

S'il n'y a aucun train de la même catégorie dans l'heure qui suit le départ, vous pouvez prendre, conformément aux conditions susmentionnées, le premier train de la même catégorie ou celle inférieure pour rejoindre votre destination (S'il n'y a aucun train, le premier que vous pouvez prendre est le même train indiqué sur votre billet du lendemain ; pour les billets qui comprennent couchette ou voiture-lit, le premier train à votre disposition est l'Express ou l'ICN rejoignant votre destination et offrant le même service ou celui de la gamme inférieure).

Si vous décidez de voyager hors de la période autorisée, vous êtes considéré comme n'ayant pas de billet.

Si le prix que vous payez est égal ou supérieur à celui correspondant au train utilisé et au supplément, vous ne devez pas payer la différence mais aucun supplément ne vous sera remboursé.

Si vous avez un billet ticketless, vous ne pouvez pas prendre les trains régionaux ou internationaux (excepté les trains Italie-Suisse pour les trajets au sein du territoire national italien). Si vous voyagez sur ces trains, vous serez considéré comme "sans billet" et devrez payer en conséquence.

Si vous possédez un abonnement pour les trains d'une catégorie supérieure et n'avez pas de document qui atteste du changement de service ou en avez un qui n'est plus valide, vous êtes convenu de payer le changement de service, ainsi qu'un supplément de 8 Euros.

BILLET ECONOMY

Ce billet permet d'appliquer différents niveaux de réduction par rapport au billet Basic. Il est possible de l'acheter jusqu'à minuit de la veille du départ du train choisi.

Le prix minimum de ces billets est de 9 Euros.

Il n'est pas cumulable avec d'autres réductions, à l'exception de celles réservées aux enfants, en dépit du prix le plus bas.

Le nombre de places disponibles pour chaque catégorie de service est limité et peut varier en fonction du jour, du train et de la classe ou du niveau de service. Lorsque vous achetez votre billet, on vous propose l'offre la plus avantageuse.

Aucun billet n'est délivré s'il n'y a plus de place assise.

Trains et services :

Les trains Express, ICN, IC, Frecciabianca et TGV Frecciarossa et Frecciargento, en couchette ou voiture-lit, en 1ère et 2ème classes et catégories Executive, Business, Premium et Standard. Les voitures Excelsior ne participent pas à l'offre.

Si le voyage comprend des trains qui ne participent pas à l'offre, vous devez acheter des

billets séparés.

Modifier votre réservation

Vous pouvez changer votre réservation une seule fois avant le départ du train réservé, uniquement la date ou l'horaire de départ avec le même train ou catégorie de service en payant la différence avec le nouveau train choisi sur la base du plein tarif Basic. Votre nouveau billet (intitulé changement billet Economy) a les mêmes caractéristiques que le billet Economy.

Le changement peut être effectué dans toutes les billetteries en gare ou agences de voyage où le billet a été acheté (sauf agences Web).

Pour les billets devant être imprimés sur les bornes automatiques, imprimez votre billet avant de vous rendre dans une billetterie.

Remboursement

Si vous décidez de renoncer au voyage, vos billets ne sont pas remboursables.

Changer de train

Pas autorisé. Si vous utilisez votre billet un autre jour ou pour un autre train que celui réservé initialement, vous serez considéré comme "sans billet".

BILLET SUPER ECONOMY

Ce billet permet d'appliquer différents niveaux de réduction par rapport au billet Basic. Il est possible de l'acheter jusqu'à minuit de la veille du départ du train choisi.

Le prix minimum de ces billets est de 9 Euros.

Il n'est pas cumulable avec d'autres réductions, à l'exception de celles réservées aux enfants, en dépit du prix le plus bas.

Le nombre de places disponibles pour chaque catégorie de service est limité et peut varier en fonction du jour, du train et de la classe ou du niveau de service. Lorsque vous achetez votre billet, on vous propose l'offre la plus avantageuse.

Aucun billet n'est délivré s'il n'y a plus de place assise.

Trains et services :

Les trains Express, ICN, IC, Frecciabianca et TGV Frecciarossa et Frecciargento, en place

assise et couchette ou à grande vitesse, en 1ère et 2ème classes et catégories Business, Premium et Standard. Les voitures Executive et Excelsior dans le TGV ne font pas partie de l'offre.

Si le voyage comprend des trains qui ne participent pas à l'offre, vous devez acheter des billets séparés.

Échange de réservation/billet

Pas autorisé

Remboursement

Si vous décidez de renoncer au voyage, vos billets ne sont pas remboursables.

Changer de train

Pas autorisé. Si vous utilisez votre billet un autre jour ou pour un autre train que celui réservé initialement, vous serez considéré comme "sans billet".

ALLER-RETOUR DANS LA JOURNÉE

Cette offre vous permet d'acheter un billet pour un voyage en aller-retour effectué dans la même journée et pour le même trajet sur tous les Frecciabianca et TGV Frecciarossa et Frecciargento, aux prix suivants, selon la classe choisie :

69,00 € en 2nde classe Standard et 89,00 € en 1^{ère} classe Business ;

109,00 € en 2nde classe Standard et 149,00 € en 1^{ère} classe Business ;

79,00 € et 129 € pour la classe Premium ;

159,00 € et 259 € pour la classe Executive

Ces prix ne s'appliquent pas lorsque le billet aller-retour coûte moins cher.

Cette offre est soumise à un nombre limité de places qui varie en fonction du jour, du train et de la classe ou de la catégorie de service choisis.

Elle est valide pour les trajets effectués avec un seul train et ne peut être cumulée avec d'autres offres, y compris celle réservée aux enfants.

Elle est disponible à la vente jusqu'à minuit de la veille du départ du train choisi dans les billetteries en gare, dans les agences de voyage, les bornes automatiques, sur ce site et en appelant le service clientèle (numéro payant), même en mode ticketless.

Le billet ne pourra pas être émis s'il n'y a plus de place disponible et il ne sera pas possible de réserver une place dans la voiture salon.

Modifier votre réservation

Vous pouvez changer votre réservation une fois pour chaque billet aller-retour et ce dès le jour de l'achat et jusqu'à l'horaire de départ du train réservé, sous réserves des places disponibles à cette offre et uniquement pour modifier l'horaire de départ tout en conservant la même catégorie de train ou service acheté initialement :

sur ce site (uniquement pour les billets achetés en ligne), aux bornes automatiques en gare, en appelant l'agence où le billet a été acheté ou le service clientèle Trenitalia (numéro payant), aux billetteries ou les agences de voyages autorisées.

Le changement de réservation est gratuit. Les agences peuvent demander un supplément pour le service.

La date de départ n'est pas échangeable.

Échange de billet

Pas autorisé.

Remboursement

Si vous décidez de renoncer au voyage, vos billets ne sont pas remboursables.

Changer de train

Pas autorisé. Si vous utilisez votre billet un autre jour ou pour un autre train que celui réservé initialement, vous serez considéré comme "sans billet".

ABONNEMENT 10 BILLETS

L'abonnement 10 billets est disponible pour la 1^{ère} ou 2^{nde} classe, pour :

- les trains Frecciarossa et Frecciargento
- les trains Frecciabianca

L'abonnement 1ère classe pour les TGV Frecciarossa vous permet également de réserver en 1^{ERE} et seconde classe Business ainsi qu'en 2^{nde} Standard.

L'abonnement est nominatif et n'est disponible que pour les titulaires d'une carte CartaFreccia. Si vous ne possédez pas cette carte, vous pouvez la demander et utiliser le code temporaire qui vous permettra de profiter de l'offre.

L'abonnement est disponible en mode Ticketless dans les billetteries, agences de voyage,

bornes automatiques, sur ce site ou en contactant le service clientèle (numéro payant).

L'abonnement vous permet de bénéficier d'une réduction de 20% sur le tarif Basic appliqué sur 10 voyages en train pour la liaison choisie.

Vous devrez, avant chaque voyage, effectuer votre réservation en utilisant le code de l'abonnement, dans les billetteries, agences où a été acheté l'abonnement, bornes automatiques, en contactant le service clientèle ou sur ce site.

Les réservations doivent être effectuées dans les 180 jours suivants la date d'achat de l'abonnement (dans les 90 jours pour les abonnements achetés avant le 13 septembre 2012) pour les départs et suivant les délais de réservation des trains (plus d'info). Au-delà des 180 jours, les réservations restantes ne peuvent plus être utilisées. Le billet ne pourra pas être émis s'il n'y a plus de place disponible et il ne sera pas possible de réserver une place dans la voiture salon.

Seul le titulaire de l'abonnement peut bénéficier de ces réservations.

Modifier votre réservation

Les modalités de changement de chaque réservation sont soumises aux [conditions et délais des billets Basic](#).

Échange d'abonnement

Pas autorisé.

Échange de billet

Les billets ne peuvent pas être modifiés individuellement.

Remboursement

Vous pouvez demander un remboursement de 80% du prix avant l'utilisation de l'abonnement, dans les billetteries ou agences de voyage où vous l'avez acheté. Un seul billet non utilisé n'est pas remboursable.

Si les raisons pour lesquelles vous ne pouvez pas voyager sont imputables à Trenitalia, sur ordonnance des Pouvoirs Publics ou en raison d'une grève, vous êtes en droit de demander le remboursement du billet correspondant (un dixième de la valeur de l'abonnement).

Changer de train

Une fois à bord du train, vous devez présenter la carte CartaFreccia qui correspond à l'abonnement, communiquer le code de celui-ci et présenter une pièce d'identité valide sur demande du personnel de bord.

Les conditions sont les mêmes que pour les [billets basic](#).

FAMILLE

Cette offre est réservée aux familles composées de 2 à 5 personnes comprenant au moins un adulte et un enfant âgé de 15 ans. Elle comprend la réservation du billet (gratuit) et les réductions suivantes :

50% (30% pour couchette et voiture-lit) pour les enfants de moins de 15 ans

20% pour les autres

Le prix minimum, après réduction, est d'au moins 10 Euros pour chaque passager âgé de plus de 15 ans, en dépit des tarifs minimums appliqués sur le train choisi.

Cette offre est soumise à un nombre limité de places qui varie en fonction du jour, du train et de la classe ou de la catégorie de service choisis. Ces réductions ne peuvent être cumulées avec d'autres promotions.

Le billet ne pourra pas être émis s'il n'y a plus de place disponible et il ne sera pas possible de réserver une place dans la voiture salon.

Pour profiter de cette offre, vous devez présenter une pièce d'identité valide qui prouve votre âge ou, pour les enfants de moins de 15 ans, un certificat de naissance ou un document de substitution, y compris une auto-certification de l'un des parents ou quiconque du même rang, attestant l'âge de l'enfant.

L'offre Famille vous permet d'accumuler des points Cartafreccia pendant toute la période inscrite sur le billet du groupe. À bord, vous devrez présenter votre carte Cartafreccia utilisée pour le billet et une pièce d'identité.

Trains et services

ICN, Express, couchette et voiture-lit. Les voitures Excelsior ne participent pas à l'offre.

Modifier votre réservation

Vous pouvez modifier votre réservation à partir du jour de l'achat et jusqu'à l'heure de départ du train pour les places disponibles avec l'offre Famille :

sur ce site (uniquement pour les billets achetés en ligne) ;

aux bornes automatiques présentes en gare ; en contactant l'agence où le billet a été acheté ou le service clientèle Trenitalia (numéro payant) ;

dans les billetteries ou agences de voyage autorisées.

Le changement de réservation est gratuit. Les agences peuvent demander un supplément pour le service.

Si les places réservées à l'offre Famille sont terminées, vous devez échanger votre billet.

Suivez la même procédure pour les billets Ticketless : dans ce cas, le changement ne peut être effectué qu'avec un billet Ticketless sans avoir la possibilité d'imprimer votre billet.

Échange de billet

Vous pouvez échanger votre billet une seule fois à partir du jour d'achat et jusqu'au départ du train, en payant l'éventuelle différence, dans les billetteries, ou agences de voyage où le billet a été acheté (sauf agences Web), aux horaires d'ouverture, et sur ce site uniquement pour les billets achetés sur www.trenitalia.com (à l'exception des voyages comprenant au moins un train international). Pour les billets achetés sur www.fsitaliane.it, seules les billetteries sont autorisées à effectuer le changement.

Remboursement

Si vous n'avez plus l'intention d'utiliser votre billet et renoncez au voyage, vous pouvez demander d'être remboursé :

avant le départ du train, avec une retenue de 20%. Après le départ du train, vos billets ne sont plus remboursables. Si vous interrompez votre voyage, vous ne pourrez pas demander de remboursement.

Changer de train

Le billet Famille vous permet de prendre directement un autre train qui effectue le même trajet et de la même catégorie, et ce jusqu'à 1 heure avant ou après le départ du train réservé en payant un supplément de 8 Euros. Veuillez en faire la demande préalable auprès du personnel de bord. Si aucun train correspondant à la catégorie du train initialement choisi n'est disponible dans l'heure qui suit le train, vous pouvez voyager, conformément aux conditions susmentionnées, plus tard sur le premier train ayant maximum la même catégorie pour arriver à votre destination.

Si vous décidez de voyager hors de la période autorisée, vous êtes considéré comme n'ayant pas de billet.

Si le prix que vous payez est égal ou supérieur à celui correspondant au train utilisé et au supplément, vous ne devez pas payer la différence mais aucun supplément ne vous sera remboursé. Si vous décidez de voyager hors de la période autorisée, vous êtes considéré comme n'ayant pas de billet. Si vous avez un billet ticketless, vous ne pouvez pas prendre les trains régionaux ou internationaux (excepté les trains Italie-Suisse pour les trajets au sein du territoire national italien). Si vous voyagez sur ces trains, vous serez considéré comme "sans billet" et devrez payer en conséquence.

TRAINS À GRANDE VITESSE DE NUIT

Tarif spécial pour :

les liaisons de/pour Sicile/Calabre place assise en train de nuit (pour la liaison de/pour Calabre) ou en couchette ou voiture-lit, et sur le réseau à grande vitesse (certaines destinations desservies par Frecciarossa ou Frecciargento) avec changement à Rome ou Naples et vice-versa, uniquement en 2^{ème} classe ou 2^{ème} Standard ;

les liaisons de/pour Les Pouilles place assise en train de nuit (pour la liaison de/pour Calabre) ou en couchette ou voiture-lit, et sur le réseau à grande vitesse (certaines destinations desservies par Frecciarossa ou Frecciargento) avec changement à Bologne et vice-versa, uniquement en 2^{ème} classe ou 2^{ème} Standard. Les voitures Excelsior ne participent pas à l'offre.

Cette offre n'est pas soumise à un nombre de places limité. Elle est disponible à la vente jusqu'au départ du train choisi dans les billetteries en gare, dans les agences de voyage autorisées, les bornes automatiques, sur ce site et en appelant le service clientèle (numéro payant).

Ces tarifs spéciaux ne peuvent pas être cumulés avec les réductions réservées aux enfants et les tarifs minimums du train utilisé. Aucun billet n'est délivré s'il n'y a plus de place assise.

Pour utiliser les trains de nuit à grande vitesse, vous devez avoir une pièce d'identité valide (qui correspond au nom indiqué sur votre billet pour les places en couchette et voiture-lit). Vous pouvez cependant changer le nom indiqué sur le train initialement choisi (le train de nuit ou TGV), en payant un supplément de 8 Euros (vous devrez dans ce cas présenter sur le prochain train le billet délivré lors du changement).

Échange de réservation/billet

Vous pouvez changer votre réservation uniquement suivant les modalités relatives au changement de billet.

Le billet peut être échangé uniquement en modifiant l'ensemble du voyage, de façon illimitée à partir du jour de l'achat de la première réservation et jusqu'au départ du train en payant l'éventuelle différence, dans les billetteries ou agences de voyage où a été acheté le billet (sauf agences en ligne), aux horaires d'ouverture, et sur ce site.

Remboursement

Si vous ne souhaitez plus utiliser votre billet et renoncer au voyage, vous pouvez demander le remboursement du billet jusqu'au départ du train initialement réservé, avec une retenue de 20%. Expiré ce délai, votre billet ne sera plus remboursable. Vous pouvez demander le remboursement de votre billet imprimé dans toutes les billetteries ou agences de voyage où vous l'avez acheté, aux horaires d'ouverture. Les billets d'une valeur de 10 euros ou moins par passager ne sont pas remboursables.

Changer de train

Pas autorisé. Si vous utilisez votre billet un autre jour ou pour un autre train que celui réservé initialement, vous serez considéré comme "sans billet".

À bord, vous devrez présenter les billets relatifs à l'offre, ainsi qu'une pièce d'identité. Si vous n'êtes pas en possession de ces derniers, il vous sera demandé de payer la différence entre la somme déjà payée et la somme due, plus 25 Euros pour le service en couchette ou voiture-lit, et 8 Euros par siège.

Si vous prenez un train de nuit sans avoir de billet de train à grande vitesse et vice-versa, vous devrez payer la différence entre la somme déjà payée et le plein tarif plus un supplément de 8 Euros.

ALLER-RETOUR DANS LE WEEK-END

Il vous permet d'acheter des billets pour voyager dans le week-end le samedi (aller) et le dimanche (retour) pour le même trajet, catégorie et classe ou service. Cette offre est valide sur les TGV Frecciabianca, Frecciarossa et Frecciargento, en tant que réduction et jusqu'à nouvelle ordre, avec les tarifs suivants :

69,00 Euros en 2^{nde} classe Standard et 89,00 Euros en 1^{ère} classe Business ;

109,00 Euros en 2^{nde} classe Standard et 149,00 Euros en 1^{ère} classe Business. 79,00 Euros et 129,00 Euros pour les billets Premium ;

159,00 Euros et 259,00 Euros pour les billets Executive.

Ces prix ne s'appliquent pas lorsque le billet aller-retour coûte moins cher.

Elle est valide pour les trajets effectués avec un seul train et ne peut être cumulée avec d'autres offres, y compris celle réservée aux enfants.

Elle est disponible à la vente jusqu'à minuit de la veille du départ du train choisi dans les billetteries en gare, dans les agences de voyage, les bornes automatiques, sur ce site et en appelant le service clientèle (numéro payant), même en mode ticketless.

Le billet ne pourra pas être émis s'il n'y a plus de place disponible et il ne sera pas possible de réserver une place dans la voiture salon.

Modifier votre réservation

Vous pouvez changer votre réservation une fois pour chaque billet aller-retour et ce dès le jour de l'achat et jusqu'à l'horaire de départ du train réservé, sous réserves des places disponibles à cette offre et uniquement pour modifier l'horaire de départ tout en conservant la même catégorie de train ou service acheté initialement :

sur ce site (uniquement pour les billets achetés en ligne) ;

aux bornes automatiques en gare, en appelant l'agence où le billet a été acheté ou le service clientèle Trenitalia (numéro payant), aux billetteries ou les agences de voyages autorisées.

Le changement de réservation est gratuit. Les agences peuvent demander un supplément pour le service.

La date de départ n'est pas échangeable.

Échange de billet

Pas autorisé.

Remboursement

Si vous décidez de renoncer au voyage, vos billets ne sont pas remboursables.

Changer de train

Pas autorisé. Si vous utilisez votre billet un autre jour ou pour un autre train que celui réservé initialement, vous serez considéré comme "sans billet".

SPÉCIALE 2X1

Cette offre vous permet de voyager avec un seul billet aller simple valide pour deux personnes au prix d'un billet Basic pour une personne, en 1^{ère} et 2^{nde} classes, Business, Premium et Standard, sur tous les trains nationaux pour les voyages effectués le samedi et certains jours fériés.

Les trains régionaux, services Executive et couchette ou voiture-lit et Excelsior ne font pas partie de l'offre.

Elle est disponible à la vente jusqu'à minuit de la veille du départ du train choisi dans les billetteries en gare, dans les agences de voyage autorisées, les guichets automatiques, sur ce site et en appelant le service clientèle (numéro payant).

Cette offre est soumise à un nombre limité de places qui varie en fonction du train et de la classe ou de la catégorie de service choisis.

Elle est valide pour les trajets effectués avec un seul train, y compris pour les enfants.

Aucun billet n'est délivré s'il n'y a plus de place assise.

Modifier votre réservation

Pas autorisé.

Échange de billet

Pas autorisé.

Remboursement

Pas autorisé.

Changer de train

Pas autorisé. Si vous utilisez votre billet un autre jour ou pour un autre train que celui réservé initialement, vous serez considéré comme "sans billet". Si vous ne remplissez pas les conditions prévues pour bénéficier de l'offre (ex. l'un des deux passagers est absent), il vous sera demandé à bord de payer pour chaque passager la différence entre la somme payée (50% de réduction) et le prix du billet aller simple pour le train utilisé au tarif Basic plus un supplément de 8 Euros.

SPÉCIAL CARTAFRECCIA

Cette offre vous permet d'acheter un billet aller simple avec une réduction de 50% valable les mardi, mercredi et jeudi de 11h à 14h, sur tous les TGV Frecciarossa et Frecciargento, ainsi que sur les Frecciabianca et Intercités, en 1^{ère} et 2^{ème} classes, Business, Premium et Standard. Les trains de nuit et les services Executive ne font pas partie de l'offre, en dépit des tarifs minimums appliqués sur le train utilisé.

Il est possible de l'acheter jusqu'à minuit de la veille du départ du train choisi.

Pour profiter de l'offre, vous devez être titulaire d'une carte CartaFreccia (définitive ou temporaire) et vous devez insérer votre code personnel (neuf caractères) lors de l'achat de votre billet.

Cette offre est soumise à un nombre limité de places qui varie en fonction du train et de la classe ou de la catégorie de service choisis.

L'offre est valide pour les trajets effectués avec un seul train et ne peut être cumulée avec d'autres offres. Le billet ne pourra pas être émis s'il n'y a plus de place disponible et il ne sera pas possible de réserver une place dans la voiture salon.

Modifier votre réservation

Pas autorisé.

Échange de billet

Pas autorisé

Remboursement

Pas autorisé.

Changer de train

Pas autorisé. Si vous utilisez votre billet un autre jour ou pour un autre train que celui réservé initialement, vous serez considéré comme "sans billet".

À bord, vous devrez présenter votre carte Cartafreccia papier ou numérique (définitive ou temporaire) utilisée pour l'achat du billet et une pièce d'identité.

Si vous n'avez pas sur vous votre carte CartaFreccia, il vous sera demandé de payer à bord la différence entre la somme payée et le montant correspondant au billet aller simple du train utilisé, à savoir le plein tarif Basic ainsi qu'un supplément de 8 Euros.

Cependant il est possible durant la phase d'essai et jusqu'à nouvel ordre, obtenir l'annulation de cette amende en présentant le rapport délivré à bord ainsi que votre carte CartaFreccia valide à ce moment dans les 3 jours qui suivent dans les billetteries Trenitalia et payant 5 Euros pour les dépenses administratives. Le cas échéant, vous n'avez rien à payer à bord.

BIMBI GRATIS : BILLETS GRATUITS POUR LES ENFANTS

Cette offre est dédiée aux familles composées de 2 à 5 personnes qui comprennent au moins un adulte et un enfant de 15 ans voyageant ensemble, et inclut :

Billet gratuit pour les enfants de moins de 15 ans

Plein tarif Basic correspondant au train et service choisis pour les autres membres de la famille.

L'offre est valide sur tous les TGV Frecciarossa et Frecciargento, Frecciabianca et Intercité, en 1ERE et 2EME classes et en Business, Premium et Standard. Les trains de nuit et service Executive ne font pas partie de l'offre.

Pour profiter de cette offre, vous devez présenter une pièce d'identité valide qui prouve votre âge ou, pour les enfants de moins de 15 ans, un certificat de naissance ou un document de substitution, y compris une auto-certification de l'un des parents ou quiconque du même rang, attestant l'âge de l'enfant. Cette offre est soumise à un nombre limité de places qui varie en fonction du jour, du train et de la classe ou de la catégorie de service choisis. Ces réductions ne peuvent être cumulées avec d'autres promotions. Le billet ne pourra pas être émis s'il n'y a plus de place disponible et il ne sera pas possible de réserver une place dans la voiture salon.

Modifier votre réservation

Vous pouvez changer votre réservation à partir du jour de l'achat et jusqu'à l'heure de départ du train pour les places disponibles avec l'offre :

sur ce site (uniquement pour les billets achetés en ligne) ;

aux guichets automatiques présents en gare ;

en contactant l'agence où le billet a été acheté ou le service clientèle Trenitalia (numéro payant) ;

dans les billetteries ou agences de voyage autorisées.

Le changement de réservation est gratuit. Les agences peuvent demander un supplément pour le service. S'il n'y a plus de place disponible réservée à cette offre, vous devez changer votre billet.

Échange de billet

Vous pouvez échanger votre billet une seule fois à partir du jour d'achat et jusqu'au départ du train, en payant l'éventuelle différence, dans les billetteries, ou agences de voyage où le billet a été acheté (sauf agences Web), aux horaires d'ouverture, et sur ce site uniquement pour les billets achetés sur www.trenitalia.com.

Remboursement

Si vous n'avez plus l'intention d'utiliser votre billet et renoncez au voyage, vous pouvez demander d'être remboursé :

avant le départ du train, avec une retenue de 20%. Après le départ du train, vos billets ne sont plus remboursables. Si vous interrompez votre voyage, vous ne pourrez pas demander de remboursement.

Changer de train

Le billet gratuit réservé aux Enfants vous permet de prendre directement un autre train qui effectue le même trajet et de la même catégorie, et ce jusqu'à 1 heure avant ou après le départ du train réservé en payant un supplément de 8 Euros. Veuillez en faire la demande préalable auprès du personnel de bord. Si aucun train correspondant à la catégorie du train initialement choisi n'est disponible dans l'heure qui suit le train, vous pouvez voyager, conformément aux conditions susmentionnées, plus tard sur le premier train ayant maximum la même catégorie pour arriver à votre destination.

Si vous décidez de voyager hors de la période autorisée, vous êtes considéré comme n'ayant pas de billet. Si vous avez un billet ticketless, vous ne pouvez pas prendre les trains régionaux ou internationaux (excepté les trains Italie-Suisse pour les trajets au sein du territoire national italien). Si vous voyagez sur ces trains, vous serez considéré comme "sans billet" et devrez payer en conséquence.

RÉDUCTIONS RÉSERVÉES AUX ENFANTS

Les enfants de moins de 4 ans peuvent voyager gratuitement en première et deuxième classes mais aucun siège ne leur est attribué. Les enfants de moins de 15 ans (à compter du lendemain de la date d'anniversaire) peuvent voyager avec une réduction de 50% pour les places assises ou de 30% pour voiture-lit et couchette.

ATTENTION : pour les voyages sur les trains régionaux, les enfants de moins de 12 ans bénéficient d'une réduction de 50% sur le plein tarif d'un billet. Les conditions peuvent différer selon la région conformément aux tarifs régionaux/provinciaux.

REMBOURSEMENT POUR DES RAISONS IMPUTABLES À TRENITALIA POUR LES TRAINS NATIONAUX

Billet jamais utilisé :

100% remboursé (sans retenue) si vous n'avez pas utilisé votre billet pour l'une des raisons suivantes :

- a) si le train est parti avec au moins une heure de retard ;
- b) si vous n'avez pas pu voyager sur ordonnance des Pouvoirs Publics ;
- c) s'il est, fondé sur l'expérience de Trenitalia, objectivement prévisible que le retard à l'arrivée de la destination finale reportée sur le billet est supérieur à 60 minutes et vous ne souhaitez pas voyager avec un autre moyen de transport ou n'avez pas l'intention de continuer et demandez de retourner à la gare de départ ou toute autre destination intermédiaire de votre choix ;
- d) le train ou la voiture couchette ou voiture-lit ou les services Excelsior ou voiture/motocycle prévus pour le train réservé sont annulés ;
- e) si le siège initialement réservé n'est plus disponible ou si, pour des raisons imprévisibles concernant le service, la documentation utilisée pour le train réservé diffère de celui de la catégorie du train réservé ou la classe ou le service utilisé est plus bas que celui reporté sur votre billet ;
- f) si la couchette, voiture-lit et Excelsior sont différents de ceux reportés sur votre billet ou s'il n'y pas de lit ;
- g) si le billet acheté sur ce site ou par le service clientèle (numéro payant) est délivré en retard.

Si vous avez acheté plusieurs billets pour le même voyage avec les mêmes conditions de transport, tous les billets non utilisés en raison du désagrément seront remboursés. Si l'empêchement en question ne concerne que l'aller, l'ensemble du voyage aller-retour vous sera remboursé.

Billet partiellement utilisé

Le remboursement du billet sans retenue sera autorisé dans les cas suivants :

- a) si le voyage est entravé sur ordonnance des Pouvoirs Publics, ou en raison de l'interruption du service, ou en raison de l'annulation du/des trains que vous avez dû

prendre pour continuer votre voyage, ou si vous avez raté une liaison en raison du retard du train national et que le train est arrivé à sa destination finale avec moins d'une heure de retard et vous ne souhaitez pas voyager avec un autre moyen de transport mis à votre disposition ;

- c) s'il est, fondé sur l'expérience de Trenitalia, objectivement prévisible que le retard à l'arrivée de la destination finale reportée sur le billet est supérieur à 60 minutes et vous ne souhaitez pas voyager avec un autre moyen de transport ou n'avez pas l'intention de continuer et demandez de retourner à la gare de départ ;
- e) si, pour des raisons imprévisibles concernant le service, la documentation utilisée pour le train réservé diffère de celui de la catégorie du train réservé ou la classe ou le service utilisé est plus bas que celui reporté sur votre billet ou si la couchette ou voiture-lit ou Excelsior initialement achetés en sont plus disponibles à cause de Trenitalia.

Comment demander le remboursement

Vous pouvez demander le remboursement intégral du billet aux guichets de la gare où s'est produit le désagrément.

Vous pouvez demander le remboursement partiel du billet :

aux guichets de la gare où s'est produit le désagrément ;

à la gare d'arrivée, à la descente du train, lorsque la classe ou le niveau de service ou catégorie du train utilisé est d'un niveau inférieur de celui indiqué sur votre billet, ou si la couchette réservée ou Excelsior n'est plus disponible à cause de Trenitalia.

Si vous avez acheté un billet sur le site ou en appelant le service clientèle (numéro payant) que vous n'avez pas reçu à temps, ou si vous voyagez avec un billet ticketless, vous pouvez demander :

le remboursement intégral sans retenue en contactant le service clientèle ou en envoyant un mail à l'adresse rimborsi@trenitalia.it, en indiquant le code d'identification de la réservation (PNR) ;

le remboursement partiel sans retenue en appelant directement le service clientèle (numéro payant). Les billets achetés en partie avec un coupon ne peuvent pas être remboursés.

REMBOURSEMENTS POUR DES RAISONS IMPUTABLES À TRENITALIA POUR LES TRAINS RÉGIONAUX

Dans les cas de non-utilisation en raison de :

l'annulation du train ou retard du départ d'au moins une heure

grève du personnel des chemins de fer (à partir de la déclaration de grève et jusqu'à 24

heures ouvrables après la fin de la grève)

une ordonnance des Pouvoirs Publics

manque de siège disponible dans la classe du billet émis

Le remboursement intégral du billet peut être demandé dans toutes les billetteries même après le poinçonnement.

La billetterie rembourse directement le billet si la demande de remboursement intégral peut être vérifiée : dans le cas contraire, le guichet enverra une demande écrite à la direction régionale de compétence.

Si la billetterie est fermée ou s'il n'y en a aucune, la demande peut être envoyée par écrit à la Direction régionale de compétence en joignant une copie du billet.

Billet jamais utilisé

100% remboursé, même si le billet a déjà été poinçonné.

Le personnel Trenitalia est en charge de vérifier que le billet n'a pas été utilisé en cas d'empêchement du voyage.

Billet partiellement utilisé

- a) pour une partie du voyage, le passager doit faire présent au personnel Trenitalia l'impossibilité de pouvoir continuer son voyage en cas d'interruption. Dans ce cas, la différence entre le prix total payé et la somme due pour la distance parcourue est remboursable.
- b) si la classe est inférieure à celle réservée, le passager a droit au remboursement intégral de la différence entre les deux classes, en absence d'une classe supérieure sur les trains qui, prévue dans le calendrier, aurait dû être dotés.

Abonnement mensuel - Dans le cas d'une interruption de service de plus de 10 jours et avec l'autorisation de la Direction régionale de compétence, ainsi que sur remise du billet au cours de la période de l'interruption, le passager a droit au remboursement intégral dans toutes les billetteries ou agences de voyage calculé en trentièmes du prix de l'abonnement pour les jours de validité restants. Les tarifs appliqués au niveau régional peuvent être soumis à des dispositions spéciales.

Abonnement annuel - Dans le cas d'une interruption de service de plus de 10 jours et sur remise du billet au cours de la période de l'interruption, le passager a droit au remboursement intégral à hauteur d'un douzième du prix pour chaque mois non utilisé. Pour la détermination des périodes mensuelles de validité, se référer à la date de début de validité. Les tarifs appliqués au niveau régional peuvent être soumis à des dispositions spéciales.

Non remboursable

Le remboursement n'est pas autorisé pour :

les billets achetés avec un bonus, pour la partie du bonus : les billets aller simple achetés en ligne (excluant grève et erreur d'achat) les abonnements achetés en ligne (excluant erreur d'achat)

les billets aller simple et réservations du prix total pour voyager vers et depuis l'aéroport de Fiumicino (1 ter)

suppléments pour les vélos

billets au kilomètre et abonnements

billets et abonnements avec coupons

les billets et abonnements (excluant les abonnements annuels) déclarés perdus, détruits ou volés

Modalités de remboursement

les titulaires d'un billet non nominatif

les titulaires d'un billet nominatif ou considérés tels pour les éléments inclus avec ce dernier

pour les groupes, organisateur du voyage, le chef du groupe ou, en cas de remboursement

partiel, le représentant autorisé

La demande de remboursement peut être faite auprès :

des billetteries autorisées, sauf exception

les agences émettrices, dans le cas où le client renonce à son voyage

les billetteries autorisées présentes dans la gare où l'interruption du voyage a eu lieu

les billetteries autorisées présentes dans la gare de départ pour la demande de remboursement faite dans les 30 minutes après avoir poinçonner le billet

les billetteries autorisées présentes sur les lieux où est survenue le désagrément qui a empêché la poursuite du voyage pour les demandes de remboursement intégral pour des raisons imputables au Service des chemins de fer ou sur ordonnance des Pouvoirs Publics. Si aucune billetterie n'est ouverte ou présente, les faits prouvant l'interruption du voyage

doivent être certifiés par écrit sur le billet par le personnel de Trenitalia

Directions régionales pour les trains spéciaux

La Direction régionale par mail, si aucun guichet autorisé n'est ouvert ou présent. L'envoi de la demande, joint du billet original, doit être fait sur le lieu de départ ou là où le billet a été délivré, pour autant qu'il ne s'agisse pas de la gare d'arrivée, et doit être fait dans les 24h après l'évènement perturbateur.

La demande de remboursement peut être faite :

en personne

si le billet peut être remboursé dès la réception sans fournir davantage d'informations par écrit (simple papier pour les demandes provenant de gare sans accueil ou avec un formulaire spécial) si le remboursement est demandé :

- a) en raison d'une interdiction sur ordre des Pouvoirs Publics ou des Chemins de fer qui ne peuvent être directement vérifiés par la billetterie
- b) pour les trains spéciaux
- c) aux horaires de fermeture des billetteries

Dans les deux cas, les billets originaux ainsi qu'une pièce d'identité valide doivent être présentés, ainsi que tout autre document prouvant que le remboursement a lieu d'être.

La demande de remboursement doit être présentée :

durant la période de validation du billet, n'importe quand avant de le poinçonner

dans les 30 minutes après avoir poinçonner le billet, à condition qu'elle soit présentée aux billetteries autorisées présentes dans la gare de départ.

Le remboursement est effectué :

en liquide, pour les demandes faites en personne, dans les billetteries ou agences de voyage émettrices

par chèque, versement ou bonus délivré par le bureau responsable

avec un billet de même typologie délivré par la Direction régionale de compétence (billet kilométrique ou avec coupon si le remboursement concerne un billet supra régional) pour les billets et abonnements achetés en ligne, lorsque c'est possible.

REMBOURSEMENT

REMBOURSEMENT POUR RENONCEMENT AU VOYAGE SUR LES TRAINS NATIONAUX

Si vous renoncez au voyage et si la typologie de votre billet le permet, vous pouvez demander d'être remboursé avec une retenue sur le prix payé.

Quelques exemples :

Type de billet	Retenue	Limites et typologies
Basis	20 %	Jusqu'au départ du train réservé
	100 %	Après le départ du train, vos billets ne sont plus remboursables
Economy	100 %	Non remboursable
Super Economy	100 %	Non remboursable
Offre Famille	20 %	Jusqu'au départ du train réservé
	100 %	À la date d'expiration
Offres Aller-Retour en un jour Aller-Retour dans le week-end	100 %	Non remboursable
Ticketless (acheté en ligne, par le service clientèle, agence de voyage, bornes automatiques)	Les mêmes retenues sont appliquées pour les différents types de billet	Avant le départ, le remboursement peut être demandé en appelant le service clientèle, en envoyant un mail à rimborsi@trenitalia.it (en indiquant les détails du billet) ou, uniquement pour les billets achetés en ligne, à travers la fonction "Remboursements en ligne" disponible sur ce site. Pour les billets Ticketless délivrés par une agence de voyage ou une borne automatique, vous pouvez demandé le remboursement auprès d'une agence émettrice ou en billetterie, dans le cas où l'agence ou le bureau sont fermés, en contactant le service clientèle (numéro payant). après le départ du train, vos billets ne sont plus remboursables.

Remboursement des abonnements :

Type de billet	Retenue	Limites et typologies
Mensuel et Hebdomadaire abonnements (toutes les catégories de trains)	100 %	Non remboursable
Abonnement annuel (standard)	5 %	Si l'abonnement n'est utilisé que pour une période limitée, le remboursement calculé en douzièmes du prix payé pour les mois non utilisés (les mois entamés sont considérés comme des mois complets).
	100 %	À la date d'expiration

Comment demander le remboursement

Avant le départ du train réservé :

- a) si vous détenez un billet ou voyagez avec un billet ticketless délivré par une agence ou une borne automatique (dans ce dernier cas uniquement pour les paiements en liquide ou carte), vous pouvez demander le remboursement à n'importe quelle billetterie ou agence de voyage émettrice (pour les billets ticketless émis par une agence web, vous pouvez également contacter le service clientèle - numéro payant) ;
- b) si vous voyagez avec un billet ticketless ou avez acheté un billet en ligne ou par le service clientèle, ou si vous avez acheté un billet à retirer aux bornes automatiques (pour les titres de transport qui ne permettent pas l'achat d'un billet ticketless) vous pouvez demander le remboursement :
en contactant le service clientèle; en écrivant à rimborsi@trenitalia.it en indiquant le code de réservation des billets devant être remboursés ou joignant le reçu de paiement ;
en utilisant, uniquement pour les billets achetés en ligne, la rubrique "Remboursement" disponible sur ce site (pour les billets achetés sur www.fsitaliane.it et à travers les services mobiles, les remboursements ne peuvent être effectués que pour l'ensemble de l'achat concernant le trajet et le nombre de passagers) ;
- c) si vous avez acheté votre billet sur ce site et l'avez retiré à une borne automatique (cette application est disponible pour tous les billets à l'exception des billets ticketless), présentez votre billet dans n'importe quelle billetterie ;
- d) si vous avez acheté un billet par carte de crédit à une borne automatique, vous devez présenter une demande de remboursement écrite au guichet de la gare où se trouve la borne émettrice.

Après le départ du train réservé, le remboursement si vous avez renoncé au voyage, n'est pas autorisé. Le remboursement d'un billet délivré après avoir changé la date après le départ du train initialement réservé n'est pas permis.

ATTENTION - Les billets d'une valeur de 10 Euros ou moins par passager ne sont pas remboursables si le voyage a été annulé.

La somme remboursée par passager est calculée en appliquant le pourcentage, qu'il convient, arrondi aux 5 centimes les plus proches.

- Dans le cas de billets achetés sur ce site ou en contactant le service clientèle par carte de crédit, la somme remboursée est reversée sur la carte de crédit utilisée pour l'achat.

Si les billets ont été achetés par carte de crédit sur une borne automatique et dans tous les cas où le remboursement demande un approfondissement des circonstances à l'origine de la demande par les bureaux compétents : le remboursement sera effectué par virement bancaire sur le compte bancaire indiqué sur la demande de remboursement ou, sur votre demande, par chèque non transférable envoyé par courrier.

- En cas de billets nominatifs, le remboursement peut être demandé uniquement par le titulaire du billet indiqué lors de l'achat ou une personne expressément déléguée par le titulaire.

Voyage pour un nombre plus restreint de personne pour un billet ticketless

Si vous voyagez avec un billet ticketless, vous pouvez demandé un remboursement partiel en cas d'annulation du voyage d'un ou plusieurs passagers en contactant le service clientèle (numéro payant). Si le service clientèle n'est pas en mesure de le faire en raison de l'épuisement des places, vous pouvez obtenir un remboursement après votre voyage en le communiquant au personnel de bord afin qu'il puisse changer dans le système le nombre de personnes ayant réellement voyagé. Pour les billets achetés sur www.trenitalia.com, le remboursement peut également être effectué en ligne sur la rubrique correspondante du site.

Pour tous les autres types de billet, vous devez demander d'échanger votre billet.

Les billets achetés en ligne en payant dans les points de vente Sisal, Lottomatica, ou en utilisant la Poste Mobile ou aux distributeurs automatiques Unicredit.

Le remboursement doit alors être réalisé conformément à la réglementation sur les paiements en liquide sur remise du ticket certifiant le retrait. Pour les billets ticketless, présentez-vous à la billetterie ou l'agence de voyage émettrice.

Remboursement en cas de fermeture de la billetterie ou agence de voyage émettrice

Si vous souhaitez demandé le remboursement d'un billet papier (ou ticketless acheté dans une borne automatique) pour les TGV du réseau national, Frecciarossa et Frecciargento Frecciabianca, IC, ICN, Express, couchette, voiture-lit, Excelsior), dans une gare n'étant pas équipée de billetterie ou lorsque cette dernière est temporairement fermée, contactez le service clientèle (numéro payant), en fonction du type du billet, indiquez le type de remboursement souhaité et tous les détails nécessaires pour le traitement du remboursement. L'opérateur du service clientèle enregistrera vos données personnelles et l'heure de votre demande, et vous indiquera l'adresse du Centre de remboursement auquel vous devrez envoyer, dans les 24 heures suivant votre demande, votre billet d'origine (ou

pour les ticketless, en indiquant le code de réservation, PNR).

Si vous devez demander un remboursement à l'agence émettrice et que cette dernière est fermée, vous pouvez vous rendre, en respectant les délais conformément au type de billet, dans une billetterie en gare ou en contactant le service clientèle en communiquant le type de remboursement souhaité et tous les détails nécessaires pour le traitement de votre demande, tout en envoyant, dans les 24h ouvrables, au bureau en charge que vous communiquera le service clientèle, une demande par écrit joignant le billet d'origine ou le code d'identification (PNR) pour les ticketless (pour les ticketless délivré par une agence web, veuillez utiliser le formulaire disponible sur ce site pour demander un remboursement).

Le bureau compétent, sur remise de votre demande complète de remboursement, règlera la réclamation, en prenant comme référence la date/heure de la présentation des données reçues par le service clientèle pour évaluer la légitimité de la demande et l'application d'éventuelles retenues.

RAPPEL : NE SONT PAS REMBOURSABLES (pour des raisons imputables aux voyageurs) :

billets perdus, détruits ou volés ;

billets d'abonnement, à l'exception des cas expressément prévus ; la réservation du siège ;

coupons ; abonnements ; billets bénéficiant d'une offre promotionnelle qui ne prévoit pas explicitement le remboursement ; tout billet gratuit ;

suppléments payés pour l'utilisation exclusive d'un compartiment ou voiture ; suppléments payés pour le paiement de billets pré-réservés avec PostoClick, pour les billets envoyés chez le destinataire et les suppléments payés pour les frais de service des agences de voyage. Billets dont une partie a été achetée avec un bon de réduction.

Remboursements et conditions particulières

Les remboursements pour conditions particulières, qui sont examinés au cas par cas, doivent être demandés par écrit : pour ce faire, demandez le formulaire approprié en billetterie, qui sera transmis au bureau de compétence. Si votre demande est acceptée, le remboursement sera effectué sous la forme de votre choix parmi les possibilités énumérées sur le formulaire.

La réservation du siège est remboursable uniquement si la réservation n'a pas été encore faite ou n'a pas été utilisée pour des raisons attribuables à Trenitalia, auquel cas, on vous remboursera la totalité.

Si vous devez présenter une demande de remboursement pour des billets de trains de moyenne et longue distance dans une gare n'ayant pas de guichet ou dans laquelle ce dernier est temporairement fermé, appelez le service clientèle (numéro payant) et suivez la procédure susmentionnée (voir "Absence ou fermeture de guichet").

REMBOURSEMENT POUR RENONCEMENT AU VOYAGE SUR LES TRAINS RÉGIONAUX

La somme remboursée inclut toujours une retenue de 20%, sauf disposition contraire appliquée aux tarifs.. Seul l'abonnement régional annuel est remboursable avant le début de sa validité, avec une retenue de 5%.

En cas d'utilisation d'une période limitée de la validité totale, le remboursement correspond à la différence entre la somme payée et le prix correspondant à un ou plusieurs abonnements (tarif 40) pour la période d'utilisation (un mois entamé est considéré complet), avec une retenue de 5%.

Aucun remboursement ne sera autorisé si la somme due, après retenue, est égale ou inférieure à 8 Euros par passager.

Certains types de billets peuvent être soumis à des dispositions spéciales, pour des promotions ou programmes de fidélité, en fonction des canaux de vente ou moyens de paiement utilisés.

Billet jamais utilisé

Le remboursement doit être demandé dans n'importe quelle billetterie autorisée ou agences de voyage émettrices dans le délai d'utilisation ou de validité, avant le poinçonnement. Si le billet est poinçonné, la demande doit être présentée dans la billetterie de la gare de départ dans les 30 minutes qui suivent le poinçonnement.

Billet partiellement utilisé

Le passager peut faire la demande, avant la date de fin de validité du billet, du remboursement de la différence entre le prix total payé et le prix dû pour le trajet parcouru, dans les cas suivants :

- a) si le passager ne souhaite pas voyager avec les solutions alternatives mises à sa disposition par Trenitalia, après avoir manqué sa correspondance en raison d'un retard, annulation du train ou l'interruption du service
- b) sauf disposition contraire appliquée aux tarifs, si le passager, pour des raisons personnelles, ne peut pas continuer son voyage, à condition que lorsqu'elle se produit, l'interruption doit être faite présente au personnel Tenitalia et la raison de cette interruption est prouvée.

Billet utilisé par un nombre plus restreint de personnes

Le passager peut demander, avant d'avoir utilisé le billet, le remboursement partiel, en cas d'annulation du voyage de l'un ou plusieurs passagers.

Voyager en classe inférieure

Le passager n'a pas droit au remboursement s'il décide volontairement de voyager en classe

inférieure.

Billet pour les animaux

Le billet est remboursable uniquement s'il est présenté conjointement avec celui du passager.

La somme non remboursable (inférieure ou égale à 8 Euros après l'application de la retenue) doit être calculée sur la somme totale.

Remboursement pour erreur d'achat

Le remboursement est autorisé pour l'achat de deux abonnements valides payés par la même personne pour le même billet et la même période.

Non remboursable

Le remboursement n'est pas autorisé pour :

les billets achetés avec un bonus, pour la partie du bonus : les billets aller simple achetés

en ligne (excluant grève) les abonnements achetés en ligne (excluant erreur d'achat)

les billets aller simple et réservations du prix total pour voyager vers et depuis l'aéroport de Fiumicino (1 ter)

suppléments pour les vélos

billets au kilomètre et abonnements

billets et abonnements avec coupons

les billets et abonnements (excluant les abonnements annuels) déclarés perdus, détruits ou volés

Modalités de remboursement

La demande de remboursement peut être faite par :

les titulaires d'un billet non nominatif

les titulaires d'un billet nominatif ou considérés tels pour les éléments inclus avec ce dernier

pour les groupes, l'organisateur du voyage, le chef de groupe ou, en cas de remboursement partiel, la personne responsable

La demande de remboursement peut être faite auprès :

des billetteries autorisées, sauf exception

les agences émettrices, dans le cas où le client renonce à son voyage

les billetteries autorisées présentes dans la gare où l'interruption du voyage a eu lieu

les billetteries autorisées présentes dans la gare de départ pour la demande de remboursement faite dans les 30 minutes après avoir poinçonner le billet

les billetteries autorisées présentes sur les lieux où est survenue le désagrément qui a empêché la poursuite du voyage pour les demandes de remboursement intégral pour des raisons imputables au Service des chemins de fer ou sur ordonnance des Pouvoirs

Publics. Si aucune billetterie n'est ouverte ou présente, les faits prouvant l'interruption du voyage doivent être certifiés par écrit sur le billet par le personnel de Trenitalia.

Directions régionales pour les trains spéciaux

La Direction régionale par mail, si aucun guichet autorisé n'est ouvert ou présent. L'envoi de la demande, joint du billet original, doit être fait sur le lieu de départ ou là où le billet a été délivré, pour autant qu'il ne s'agisse pas de la gare d'arrivée, et doit être fait dans les 24h après l'évènement perturbateur.

La demande de remboursement peut être faite :

en personne

si le billet peut être remboursé sur reçu sans devoir fournir davantage d'explications

par écrit (simple papier pour les demandes venant de gares sans billetterie ou avec un formulaire spécifique) si le remboursement est demandé :

- a) en raison d'une interdiction sur ordre des Pouvoirs Publics ou des Chemins de fer qui ne peut être directement vérifiée par la billetterie
- b) pour les trains spéciaux
- c) aux horaires de fermeture des billetteries

Dans les deux cas, les billets originaux ainsi qu'une pièce d'identité valide doivent être présentés, ainsi que tout autre document prouvant que le remboursement a lieu d'être.

La demande de remboursement doit être présentée :

durant la période de validation du billet, n'importe quand avant de le poinçonner

dans les 30 minutes après avoir poinçonner le billet, à condition qu'elle soit présentée aux billetteries autorisées présentes dans la gare de départ

Le remboursement est effectué :

en liquide, en cas de demande faite en personne, en billetterie ou dans l'agence de voyage émettrice par chèque, virement bancaire ou bonus délivré par les Bureaux en charge

avec un billet de même typologie délivré par la Direction régionale de compétence (billet kilométrique ou avec coupon si le remboursement concerne un billet supra régional) pour les billets et abonnements achetés en ligne, lorsque c'est possible.