

TRENI THELLO GIORNO CIRCOLANTI FRA L'ITALIA E LA FRANCIA

1. GENERALITA'

I treni internazionali Thello Giorno circolanti fra Italia e Francia, di seguito elencati, effettuano sia servizio interno che servizio internazionale, e vengono commercializzati a prezzo globale di mercato comprensivi dell'assegnazione del posto a sedere.

Le condizioni di vendita e di accesso ai treni qui di seguito riportate, ove non diversamente specificato, sono applicabili sia al servizio interno che al servizio internazionale.

2. TRENI

Cat.	n. treno	O/D
EC	159/160	Milano C.le – Ventimiglia- Marseille Saint Charles
	141/142 143/144	Milano C.le – Ventimiglia- Nice Ville
	139/140 147/148	Nice Ville – Ventimiglia - Milano C.le
	145/146	Marseille Saint Charles – Ventimiglia - Milano C.le

3. GAMMA TARIFFARIA

La gamma delle tariffe vendibili è riportata nell'Allegato 1 Condizioni di Vendita e post-vendita.

L'acquisto dei biglietti può essere effettuato da 6 mesi prima della partenza del treno, salvo casi particolari di variazione nella circolazione dei treni ed in occasione del cambiamento periodico dell'orario ferroviario in cui l'arco temporale può risultare minore.

3.1 NOVITA' TARIFFARIE A FAR DATA DAL 08/09/2018

A far data dal 8 settembre 2018 (data di vendita e di viaggio), la gamma Thello si modifica come segue:

- le offerte **Adult/Standard** e **Child** vengono disattivate e sostituite dalla **nuova offerta Flexi**, che prevede anche lo sconto ragazzo del 30% ed offre più livelli di prezzo, disponibili in funzione della data di viaggio, del servizio utilizzato, e del riempimento del treno.

- le offerte **Go** e **Smart** vengono disattivate e sostituite dalla **nuova offerta Smart**, che prevede anche lo sconto ragazzo del 30% ed offre diversi livelli di prezzo disponibili in funzione della data di viaggio, del servizio utilizzato, e del riempimento del treno.

Gestione del transitorio:

Per eventuali richieste di secondi contatti sui biglietti Adult/Standard, Child e Go emessi prima dell'aggiornamento dei sistemi e non utilizzati, è consentito unicamente il rimborso per rinuncia al viaggio nei termini e con le eventuali trattenute previste.

4. PREZZI

I prezzi sono differenziati per offerta commerciale, per relazione e per classe/tipologia di sistemazione.

5. BAMBINI E RAGAZZI

I bambini da 0 a 3 anni compiuti viaggiano gratuitamente nei limiti di un bambino per ogni adulto pagante, a condizione che non occupino un posto. Per eventuali bambini oltre al primo è applicabile l'offerta Flexi o Smart.

Bambini da 4 anni a 14 anni compiuti: sono applicabili le offerte Flexi o Smart.

Per i viaggi dei minori, è responsabilità dei genitori (o di chi ne fa le veci) valutare la loro capacità ad effettuare il viaggio in piena sicurezza. Inoltre per viaggi su tratte internazionali i minori di 18 anni devono obbligatoriamente viaggiare con un accompagnatore adulto.

6. GRUPPI

Per usufruire delle offerte GROUP ADULT e GROUP CHILD i componenti del gruppo devono essere almeno 10 persone (adulti e/o ragazzi). I membri del gruppo devono viaggiare sullo stesso percorso, nello stesso treno e stessa classe.

Non sono previste gratuità.

L'offerta commerciale MINI GROUP è dedicata ai piccoli gruppi composti da 2 a 5 persone che viaggino insieme, alle condizioni indicate nell'Allegato 1.

7. ABBONATI DOMESTICI TRENITALIA

Le seguenti categorie di clientela sono ammesse a bordo dei treni Thello Giorno, sulla relazione e nella classe di viaggio coperta dall'abbonamento, senza alcune formalità ma senza garanzia del posto a sedere:

- Possessori di abbonamento Intercity o FrecciaBianca
- Possessori di abbonamento Regionale/Sovraregionale e Carta Tutto Treno Liguria
- Possessori di abbonamento Regionale e Carta Plus Lombardia

Non è prevista la possibilità di prenotare il posto a sedere.

Il cliente è tenuto ad esibire a bordo l'abbonamento e l'eventuale Carta tutto Treno/Carta plus, unitamente ad un valido documento di Identità.

8. POST VENDITA

8.1 Modifiche del biglietto

E' possibile richiedere una modifica del biglietto Thello per un viaggio da effettuarsi fino a sei mesi successivi alla data della richiesta, salvo casi particolari di variazione nella circolazione dei treni ed in occasione del cambiamento periodico dell'orario ferroviario, dove l'arco temporale in cui può essere richiesta l'effettuazione del nuovo viaggio può essere minore.

Le modifiche qui di seguito indicate possono essere **effettuate una sola volta**, se le condizioni dell'offerta commerciale lo prevedono, e limitatamente ai prodotti Thello, **prima della partenza, entro i termini indicati all'Allegato 1.**

- **Cambio Prenotazione** : modifica della data o dell'ora di partenza, a parità di relazione di viaggio, servizio, numero passeggeri, offerta commerciale, importo del biglietto.

Nel caso in cui il cambio prenotazione comporti una differenza di prezzo, ad es. se sulla nuova data di viaggio l'offerta Flexi è disponibile ad un livello di prezzo superiore, allora è necessario effettuare un cambio del biglietto.

- **Cambio Biglietto**: modifica dell'offerta commerciale, del numero di persone, dell'itinerario di viaggio, del treno e servizio utilizzato, con contestuale versamento della differenza di prezzo se dovuta. Il cambio biglietto è ammesso unicamente nei casi in cui il prezzo del nuovo viaggio risulti uguale o superiore a quello già corrisposto.

Cambio prenotazione e cambio biglietto possono essere richiesti :

- per i biglietti emessi dai canali PICO: presso i punti vendita PICO nelle modalità previste per i rispettivi canali: biglietterie, agenzie, self-service, Call Center di Trenitalia, o attraverso le funzionalità presenti sui siti web trenitalia.com e thello.com
- per i biglietti emessi dai canali di vendita di altre Imprese Ferroviarie via Hermes: cambi non ammessi

8.2 Rimborsi

I rimborsi prima della partenza si effettuano presso la rete emittente, nelle modalità previste per i diversi canali di vendita e nei tempi consentiti dalle condizioni tariffarie di cui all'Allegato 1. Non si dà luogo al rimborso quando l'importo rimborsabile al netto delle trattenute è inferiore a 8€

Le richieste di indennizzo e di rimborso dopo la partenza per le diverse casistiche ammesse, nonché i reclami, devono essere presentati entro 60 giorni dalla data di viaggio:

- ✓ preferibilmente on-line compilando il modulo presente sul sito www.thello.com, sezione “contatti”;
- ✓ compilando apposita modulistica Thello (vedi allegato 2) disponibile presso gli sportelli di Biglietteria e Assistenza Clienti di Trenitalia; il modulo può essere consegnato allo sportello stesso oppure inviato a cura del cliente tramite lettera raccomandata alla casella postale: Thello, Service Clients, B.P. 10308, 75563 Paris Cedex 12, France.

9. REGOLARIZZAZIONI A BORDO

Sono considerati sprovvisti e pertanto regolarizzati con l'**emissione di biglietto** a tariffa intera, più la sovrattassa, i passeggeri:

- sprovvisti di regolare biglietto;
- in possesso di biglietto per altro treno o per altra data, sia esso un treno Thello o un treno di altra Impresa Ferroviaria, ad esclusione degli abbonamenti di cui al punto 7.

La tariffa di riferimento a bordo è l'offerta Flexi, al livello di prezzo più elevato (adulti o ragazzi) .

La sovrattassa non è applicata se la stazione di partenza non è munita di biglietteria né di biglietteria self service funzionante, a condizione che il cliente avvisi il personale di bordo.

Sono regolarizzati 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 Flexi più la sovrattassa:

- i passeggeri provvisti di un biglietto a riduzione senza avervi titolo;
- i passeggeri provvisti di un valido biglietto di 2^a classe, che viaggiano in 1^a classe.

10. ANIMALI DOMESTICI

a) Gli animali domestici di piccola taglia e i cani guida sono ammessi a bordo dei treni Thello Giorno e viaggiano gratuitamente, nei seguenti casi:

- piccoli animali da compagnia che pesano meno di 5 kg e viaggiano in apposito contenitore di dimensioni standard. E' ammesso un solo animale per ciascun viaggiatore;
- cani guida per non vedenti, senza alcun obbligo.

Per arrecare il minor disagio possibile agli altri passeggeri, si invita la clientela ad assicurarsi che la presenza del proprio animale non sia sgradita agli altri passeggeri.

b) I cani di taglia grande (tra i 5 e i 50 kg) sono accettati a bordo dei treni Thello Giorno alle seguenti condizioni:

- Il passeggero dovrà pagare per l'animale domestico, direttamente a bordo treno, il corrispettivo previsto.

- Il cane viaggia sotto la piena responsabilità del proprietario, che deve assicurarne la sorveglianza e vigilare che non disturbi gli altri viaggiatori.
- Il proprietario dovrà risarcire eventuali danni causati dall'animale.
- Durante il viaggio, l'animale non dovrà essere lasciato solo.
- I cani dovranno essere sempre muniti di guinzaglio e museruola.

Con l'occasione si ricorda che tutti gli animali domestici devono viaggiare nel rispetto delle Normative Europee. In particolare, qualsiasi cane o gatto proveniente da un paese dell'Unione Europea deve essere:

- identificato con un tatuaggio o con un microchip,
- vaccinato contro la rabbia,
- in possesso del documento di identificazione previsto nel paese di residenza.

Gli animali non rispondenti ai precitati criteri non verranno accettati a bordo, fatta eccezione per i cani guida.

Thello consiglia ai clienti che intendono viaggiare con un cane di grossa taglia di informare preventivamente la società Thello con il modulo di contatto on line all'indirizzo:

<https://www.thello.com/it/contatti/modulo-di-contatto/>

11. TRASPORTO BAGAGLI

Ogni passeggero può portare con sé a bordo dei Treni Thello Giorno 2 valigie di dimensioni massime 160 cm (altezza + lunghezza + larghezza) tasche, ruote e maniglie comprese, e un bagaglio a mano.

La borsa, cesta o gabbia che ospita un animale durante il viaggio viene considerata alla stregua di un bagaglio e andrà ad intaccare la franchigia bagagli descritta sopra.

Per ogni bagaglio aggiuntivo, che deve sempre rispettare il suddetto limite massimo di 160 cm, il passeggero dovrà pagare a bordo treno un supplemento di euro 40,00 per ogni bagaglio aggiuntivo, nel limite di 2 bagagli a persona e a condizione che vi sia disponibilità di spazio a bordo.

I passeggeri che viaggiano con bagagli che superano i 160 cm (altezza + lunghezza + larghezza) vedranno rifiutarsi l'accesso a bordo del treno.

In ogni caso, solo i bagagli che viaggiano con il proprio proprietario sono accettati a bordo. I bagagli per cui il proprietario non può essere identificato a bordo saranno sistematicamente distrutti. Ogni bagaglio deve essere etichettato con nome e cognome del passeggero.

12. TRASPORTO BICI

Le biciclette sono ammesse a bordo dei treni Thello Giorno, unicamente se smontate e sistemate in apposite sacche per bici di dimensioni massime cm 80x110x40.

La sacca per bici viene considerata alla stregua di un bagaglio e andrà ad intaccare la franchigia bagagli descritta al punto 11.

Allegato 1 - TRENI Thello Giorno - Relazioni di viaggio domestiche e internazionali - Gamma GMP per la vendita in Italia e all'estero - 2017/2018

Famiglia tariffaria	Tariffa	Tariffa stampata sul biglietto	Clientela interessata	viaggiatori min-max	A/R	Canali di distribuzione	Limitazione servizi	Vendita con contingenti	Pre-acquisto da -6 mesi fino a:	SECONDI CONTATTI			NOTE				
										Cambio Prenotazione (fino alla partenza)	Cambio Biglietto (fino alla partenza)	Rimborso	Trattenute per rimborso *				
													FINO ALLA PARTENZA				
NORMALI	FLEXI	FLEXI	Adulti da 15 anni e Ragazzi da 4 a 14 anni	1-99	A	S-SS-A-T-Hermes	N	N	g	Si	Si	Si	5€ a persona			L'offerta prevede più livelli di prezzo con disponibilità variabile: il sistema propone automaticamente il prezzo più vantaggioso disponibile al momento della prenotazione	
	ADULT/STANDARD CHILD	Offerte commerciali disattivate a far data dal 08/09/2018. Possibile unicamente il Rimborso di biglietto inutilizzato per rinuncia al viaggio, fino a partenza, con il 10% di trattenuta.															
PROMO	GO	Offerta commerciale disattivata a far data dal 08/09/2018. Possibile unicamente il Rimborso di biglietto inutilizzato per rinuncia al viaggio, fino a 1 giorno prima della partenza, con il 50% di trattenuta.															
	SMART	SMART	Adulti da 15 anni e Ragazzi da 4 a 14 anni	1-99	A	S-SS-A-T	N	S	-7 g	Non rimborsabile né modificabile			L'offerta prevede più livelli di prezzo con disponibilità variabile: il sistema propone automaticamente il prezzo più vantaggioso disponibile al momento della prenotazione				
	MINI GROUP	MINI GROUP	Piccoli gruppi da 2 a 5 passeggeri, di cui almeno 1 adulto	2-5	A	S-SS-A-T	N	S	g	Si	No	Si	10%			Composizione del gruppo: min 2 - max 5 passeggeri, di cui almeno 1 adulto; la presenza del bambino non è obbligatoria. Riduzione del gruppo: non ammessa. Rimborsi/ cambi : ammessi solo se effettuati contestualmente per tutti i passeggeri	
CARNET	Prenotazione CARNET SPER4	Prenot. CARNET SPOUR4 //5PER4	Possessori di Carnet Thello	1-1	A	S-SS-A-T	N	N	g	Si	No	No	Nessun rimborso sulle singole prenotazioni			Prenotazione gratuita e nominativa, in appoggio ad un Carnet Thello, per viaggiare nell'arco di validità del carnet stesso.	
DISABLED	DISABLED COMPANION	DISABLED COMPANION	Accompagnatori disabili e non vedenti	1-99	A	S-A-T- Hermes	N	N	g	Si	No	Si	10%			Al momento dell'acquisto ed a bordo dovrà essere presentata una certificazione ufficiale attestante la mobilità ridotta per giustificare l'utilizzo della riduzione da parte dell'accompagnatore. Nel campo credenziale, inserire il riferimento della certificazione.	
											FINO A - 14GG	DA - 13 GG FINO ALLA PARTENZA					
CREDENZIALI	SPECIAL	SPECIAL	Solo aventi diritto, o su presentazione di codice promozione Thello	1-99	A	S-SS-A-T	N	S	g	Si	No	Si	25%	nessun rimborso			<p>Aventi diritto, sia su relazioni domestiche che su relazioni internazionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dipendenti del Gruppo FS in servizio (Smart Card di qualsiasi tipologia) e loro familiari (Carta Viaggi Illimitata). Nel campo credenziale, inserire il numero della tessera. - Possessori di Pass Eurail o Interrail validi per l'Italia, la Francia, o entrambi i paesi. Nel campo credenziale, inserire il numero del Pass. In caso di Pass Flessibile, non occorre compilare la casella/data sul calendario del Pass. - Altre categorie di aventi diritto individuate di volta in volta dalla società Thello.
											FINO A - 30 GG. DALLA PARTENZA	DA -29 A -8 GG DALLA PARTENZA	DA -7 GG FINO ALLA PARTENZA				
GRUPPI	GROUP	GROUP ADULT	Gruppi di adulti Minimo 10 pax	10-99	A	S-A-Hermes	N	S	g	No	No	Si	20%	50%	nessun rimborso	Il gruppo deve viaggiare nella stessa sistemazione e sullo stesso percorso	
	GROUP CHILD	GROUP CHILD	Gruppi di ragazzi da 4 a 14 anni Minimo 10 pax tra adulti e ragazzi			S-A-Hermes	N										
	SCHOOL GROUP THELLO	SCHOOL GROUP THELLO	Gruppi di studenti fino a 20 anni non compiuti. Minimo 15 studenti ed 1 accompagnatore. Per gli accompagnatori adulti eccedenti il rapporto 1:15 è applicabile l'offerta Group. Nota Operativa: l'offerta visualizzata a video è "School Group Paris" mentre sul biglietto è stampato correttamente "School Group Thello".	16-99	A	S-A	PS2	S									Non rimborsabile né modificabile

Legenda: S(Stazione), SS(Self service), A(Agenzia di Viaggio), T(TCOM)

g= giorno della partenza

* Non si dà luogo al rimborso quando l'importo rimborsabile al netto delle trattenute è inferiore ad euro 8,00.

Aggiornamento 08/09/2018

Irregolarità		Regolarizzazione	Note
SPROVVISTO	Cliente sprovvisto di biglietto	Pagamento tariffa Flexi (adulti o ragazzi 4-14 anni) per la classe di viaggio utilizzata + soprattassa per ogni passeggero pari a: 50,00 euro se il pagamento è effettuato a bordo treno; 15,00 euro se il pagamento è effettuato a bordo treno ed il cliente avvisa preventivamente il personale di bordo	La soprattassa non è applicata se la stazione di partenza non è munita di biglietteria né di biglietteria self service funzionante, a condizione che il cliente avvisi il personale di bordo.
	Cliente con biglietto non valido per il treno utilizzato: es. - biglietto di altra Impresa Ferroviaria - biglietto Thello per altro treno o altra data di viaggio		
	Cliente in possesso di titoli di viaggio validi su altre categorie di treni (es. Eurail Pass, CLC Trenitalia, ...) che non abbia preventivamente acquistato un biglietto Thello a tariffa spettante (Special) Cliente in possesso di abbonamento regionale, senza Carta Tuttotreno Liguria o Cartaplus Lombardia.		
TARIFFA NON SPETTANTE	Cliente in possesso di biglietto a riduzione (es. Ragazzo, Special, Disabled companion, Group, ...) non spettante o con documento di riduzione o d'identità mancante	Pagamento della differenza fra il prezzo della tariffa Flexi (adulti o ragazzi 4-14 anni) ed il prezzo indicato sul biglietto + soprattassa di 15,00 euro per ogni passeggero	
PROSECUZIONE DEL VIAGGIO	Cliente in possesso di biglietto valido per una parte del percorso, che esprime a bordo la volontà di proseguire per una tratta aggiuntiva.	Pagamento della tariffa Flexi (adulti o ragazzi 4-14 anni) per la relazione di viaggio non coperta dal biglietto in possesso del cliente, senza soprattassa.	
CAMBIO CLASSE	Cliente in possesso di biglietto di 2 ^a classe, che desidera viaggiare in 1 ^a classe	Pagamento della differenza fra il prezzo Flexi (adulti o ragazzi 4-14 anni) di 1 ^a classe ed il prezzo indicato sul biglietto, senza soprattassa.	
Servizi aggiuntivi		Emissione a bordo	Note
ANIMALI DOMESTICI	Cani di grossa taglia	Biglietto corrispondente al 50% del prezzo Flexi di 2 ^a cl.	Cf. Condizioni di vendita e post-vendita Thello Giorno, per i requisiti di ammissione a bordo
BAGAGLI	Bagagli supplementari	Supplemento di 40,00 euro per ogni bagaglio eccedente	Cf. Condizioni di vendita e post-vendita Thello Giorno, per quantità e dimensioni bagagli

Nota : il prezzo **Flexi** di riferimento per le Regolarizzazioni a bordo è il livello di prezzo più elevato.

Aggiornamento del 08/09/2018

TRENI THELLO NOTTE CIRCOLANTI FRA L'ITALIA E LA FRANCIA

1. GENERALITA'

I treni internazionali Thello circolanti fra Italia e Francia, di seguito elencati, vengono commercializzati a prezzo globale di mercato comprensivi dell'assegnazione del posto a sedere, letto o cuccetta.

Per viaggiare a bordo dei treni Thello Notte è necessario essere muniti di un valido documento d'identificazione personale.

2. TRENI

Cat.	n. treno	O/D
EN	220 / 200	Venezia S.L / Milano C.le - Paris Gare de Lyon
	221/ 201	Paris Gare de Lyon - Milano C.le / Venezia S.L.

3. GAMMA TARIFFARIA

La gamma delle tariffe vendibili è riportata nell'Allegato 1 Condizioni di Vendita e post-vendita.

L'acquisto dei biglietti può essere effettuato da 6 mesi prima della partenza del treno, salvo casi particolari di variazione nella circolazione dei treni ed in occasione del cambiamento periodico dell'orario ferroviario in cui l'arco temporale può risultare minore.

3.1 NOMINATIVITA' DEI BIGLIETTI THELLO NOTTE

I biglietti Thello Notte sono nominativi: in fase di acquisto è sempre necessario indicare il **nome**, **cognome**, e la **data di nascita** di ogni passeggero.

Cambio nominativo: in caso di modifica dei passeggeri è possibile richiedere, prima della partenza del treno, il cambio del nominativo, anche per i biglietti acquistati con offerte commerciali non modificabili (es. Smart).

La richiesta può essere presentata unicamente dall'acquirente iniziale, fornendo i propri dati identificativi e quelli del nuovo intestatario.

A bordo treno il cambio nominativo non è ammesso. Nel caso in cui i dati riportati sul biglietto non corrispondano a quelli riportati sul documento di identità personale, i passeggeri saranno regolarizzati come indicato al paragrafo 8.

3.2 NOVITA' TARIFFARIE A FAR DATA DAL 08/09/2018

A far data dal 8 settembre 2018 (data di vendita e di viaggio), la gamma Thello si modifica come segue:

- le offerte **Adult/Standard, Adult Imminente, Child, Child Imminente** vengono disattivate e sostituite dalla **nuova offerta Flexi**, che prevede anche lo sconto ragazzo del 30% ed offre più livelli di prezzo, disponibili in funzione della data di viaggio, del servizio utilizzato, e del riempimento del treno.

- le offerte **Go e Smart** vengono disattivate e sostituite dalla **nuova offerta Smart**, che prevede anche lo sconto ragazzo del 30% ed offre diversi livelli di prezzo disponibili in funzione della data di viaggio, del servizio utilizzato, e del riempimento del treno.

Gestione del transitorio:

Per eventuali richieste di secondi contatti sui biglietti Adult/Standard, Child e Go emessi prima dell'aggiornamento dei sistemi e non utilizzati, è consentito il rimborso per rinuncia al viaggio nei termini e con le eventuali trattenute previste.

4. PREZZI

I prezzi sono differenziati per tariffa, per relazione e per classe/tipologia di sistemazione.

5. BAMBINI E RAGAZZI

I bambini da 0 a 3 anni compiuti viaggiano gratuitamente nei limiti di un bambino per ogni adulto pagante, a condizione che non occupino un posto. Per eventuali bambini oltre al primo è applicabile l'offerta Flexi o Smart.

Bambini da 4 anni a 14 anni compiuti: sono applicabili le offerte Flexi o Smart

6. GRUPPI

Per usufruire delle offerte GROUP ADULT e GROUP CHILD i componenti il gruppo devono essere almeno 10 persone (adulti e/o ragazzi). I membri del gruppo devono viaggiare sullo stesso percorso, nello stesso treno e stessa classe.

Non sono previste gratuità.

7. POST VENDITA

7.1 Modifiche del biglietto

E' possibile richiedere una modifica del biglietto Thello per un viaggio da effettuarsi fino a sei mesi successivi alla data della richiesta, salvo 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 l'effettuazione del nuovo viaggio può essere minore.

Le modifiche qui di seguito indicate possono essere **effettuate una volta sola**, se le condizioni dell'offerta commerciale lo prevedono, e limitatamente ai prodotti Thello, **prima della partenza, entro i termini indicati all'Allegato 1**.

- **Cambio Prenotazione:** modifica della data o dell'ora di partenza, a parità di relazione di viaggio, servizio, numero passeggeri, offerta commerciale, importo del biglietto.

Nel caso in cui il cambio prenotazione comporti una differenza di prezzo, ad es. se sulla nuova data di viaggio l'offerta Flexi è disponibile ad un livello di prezzo superiore, allora è necessario effettuare un cambio biglietto.

- **Cambio Biglietto:** modifica dell'offerta commerciale, del numero di persone, dell'itinerario di viaggio, del treno o servizio utilizzato, con contestuale versamento della differenza di prezzo se dovuta. Il cambio biglietto è ammesso unicamente nei casi in cui il prezzo del nuovo viaggio risulti uguale o superiore a quello già corrisposto.

Cambio prenotazione e cambio biglietto possono essere richiesti :

- per i biglietti emessi dai canali PICO: presso i punti vendita PICO nelle modalità previste per i rispettivi canali: biglietterie, agenzie, self-service, Call Center di Trenitalia, o attraverso le funzionalità presenti sui siti web trenitalia.com e thello.com
- per i biglietti emessi dai canali di vendita di altre Imprese Ferroviarie via Hermes: cambi non ammessi

7.2 Rimborsi

I rimborsi prima della partenza si effettuano presso la rete emittente, nelle modalità previste per i diversi canali di vendita, e nei tempi consentiti dalle condizioni tariffarie di cui all'Allegato 1.

Le richieste di indennizzo e di rimborso dopo la partenza per le diverse casistiche ammesse ed i reclami vanno presentati entro 60 giorni dalla data di viaggio:

- ✓ preferibilmente on-line compilando il modulo presente sul sito www.thello.com, sezione “contatti”;
- ✓ compilando apposita modulistica Thello (vedi allegato 2) disponibile presso gli sportelli di Biglietteria e Assistenza Clienti di Trenitalia: tale modulo può essere consegnato allo sportello stesso oppure inviato a cura del cliente tramite lettera raccomandata alla casella postale: Thello, Service Clients, B.P. 10308, 75563 Paris Cedex 12, France.

8. REGOLARIZZAZIONI A BORDO

I passeggeri **sprovvisi** di regolare biglietto, in possesso di biglietto a tariffa non spettante, o di biglietto per altro treno/altra data, saranno regolarizzati a bordo dei treni Thello con l’emissione di biglietto a tariffa di bordo ed una maggiorazione di 15 euro a persona.

I passeggeri in possesso di biglietto recante un **nominativo differente** da quello riportato nel documento esibito a bordo, saranno regolarizzati come **sprovvisi**. Una tolleranza è prevista in caso di eventuale inversione tra nome e cognome o di piccoli errori di digitazione.

La tariffa di riferimento a bordo è l’offerta Flexi, al livello di prezzo più elevato (adulti o ragazzi) .

9. ANIMALI DOMESTICI

a) Gli animali domestici di piccola taglia e i cani guida sono ammessi a bordo dei treni Thello Notte e viaggiano gratuitamente, nei seguenti casi:

- piccoli animali di compagnia che pesano meno di 5 kg e viaggiano in apposito contenitore di dimensioni standard non superiori a 50x30x25 cm. E’ ammesso un solo animale per ciascun viaggiatore. Durante il viaggio, se non tenuti nell’apposito contenitore, devono essere al guinzaglio e muniti di museruola.
- cani guida per non vedenti, senza alcun obbligo.

Per arrecare il minor disagio possibile agli altri passeggeri, si invita la clientela ad assicurarsi che la presenza del proprio animale non sia sgradita agli altri passeggeri. Se uno dei passeggeri della cabina rifiuta la presenza dell’animale, il responsabile di equipaggio provvederà a spostare il passeggero con il suo animale domestico in un’altra cabina.

b) I cani di taglia grande (tra i 5 e i 50 kg) sono accettati a bordo dei treni Thello Notte alle seguenti condizioni:

- Il passeggero deve viaggiare in cabina letto (singola, doppia o tripla) ad uso esclusivo, con massimo un cane per cabina.
- Il passeggero dovrà pagare direttamente all’equipaggio a bordo un supplemento di 50 euro (con carta di credito, bancomat, o in contanti) a tratta; non è pertanto previsto l’acquisto presso i punti vendita Trenitalia, né sul sito thello.com.
- Il cane viaggia sotto la piena responsabilità del proprietario, che deve assicurarne la sorveglianza e vigilare che non disturbi gli altri viaggiatori. Il proprietario dovrà risarcire eventuali danni causati dall’animale.
- Durante la salita e la discesa dal treno e nelle eventuali uscite occasionali dalla cabina, il cane dovrà essere munito di guinzaglio e museruola.
- Durante il viaggio, l’animale non dovrà essere lasciato solo in cabina.
- Per il benessere di tutti, il cane dovrà lasciare la cabina solo occasionalmente.
- Si precisa che gli animali non sono accettati nella vettura Bar-Ristorante.

Con l'occasione si ricorda che tutti gli animali domestici devono viaggiare nel rispetto delle Normative Europee. In particolare, qualsiasi cane o gatto proveniente da un paese dell'Unione Europea deve essere:

- identificato con un tatuaggio o con un microchip,
- vaccinato contro la rabbia,
- in possesso del documento di identificazione previsto nel paese di residenza.

Gli animali non rispondenti ai precitati criteri non verranno accettati a bordo, fatta eccezione per i cani guida.

Thello consiglia ai clienti che intendono viaggiare con un cane di grossa taglia di informare preventivamente la società Thello con il modulo di contatto on line all'indirizzo:

<https://www.thello.com/it/contatti/modulo-di-contatto/>

10. TRASPORTO BAGAGLI

Ogni passeggero può portare con sé a bordo dei Treni Thello Notte 2 valigie di dimensioni massime 160 cm (altezza + lunghezza + larghezza) tasche, ruote e maniglie comprese, e un bagaglio a mano.

La borsa, cesta o gabbia che ospita un animale durante il viaggio viene considerata alla stregua di un bagaglio e andrà ad intaccare la franchigia bagagli descritta sopra.

Per ogni bagaglio aggiuntivo, che deve sempre rispettare il suddetto limite massimo di 160 cm, il passeggero dovrà pagare a bordo del treno un supplemento di euro 40,00 (con carta di credito o in contanti) per ogni bagaglio aggiuntivo, nel limite di 2 bagagli per persona e a condizione che vi sia disponibilità di spazio a bordo.

Per garantire l'imbarco dei suoi bagagli supplementari, il passeggero può prenotare un posto vuoto all'uso esclusivo dei suoi bagagli supplementari nel limite di 2 valigie di meno di 160 cm (altezza + lunghezza + larghezza) tasche, ruote e maniglie comprese per posto vuoto prenotato.

Questa prenotazione deve seguire la stessa procedura della prenotazione di un posto per una persona. Se, per la prenotazione di questo posto, sono richieste informazioni sul passeggero, dovranno essere indicate le informazioni del passeggero proprietario del bagaglio.

I passeggeri che viaggiano con bagagli che superano i 160 cm (altezza + lunghezza + larghezza) vedranno rifiutarsi l'accesso a bordo del treno.

In ogni caso, solo i bagagli che viaggiano con il proprio proprietario sono accettati a bordo. I bagagli per cui il proprietario non può essere identificato a bordo saranno sistematicamente distrutti. Ogni bagaglio deve essere etichettato con nome e cognome del passeggero.

										SECONDI CONTATTI					NOTE	
Tariffa	Tariffa stampata sul biglietto	Clientela interessata	viaggiatori min-max	A/R	Canali di distribuzione*	Limitazione servizi	vendita con contingenti	Pre-acquisto da -6 mesi fino a:	Cambio Prenotazione (fino a -1 gg dalla partenza)	Cambio Biglietto (fino a -1 gg dalla partenza)	Rimborso	% trattenute per rimborso				
												FINO A -1 GG DALLA PARTENZA	DA -1 GG FINO ALLA PARTENZA			
NORMALI	FLEXI	FLEXI	Adulti da 15 anni e Ragazzi da 4 a 14 anni	1-99	A	S-A-T-SG	N	N	g	si	si	Si	10€ a persona	nessun rimborso	L'offerta prevede più livelli di prezzo con disponibilità variabile: il sistema propone automaticamente il prezzo più vantaggioso disponibile al momento della prenotazione	
	ADULT/ STANDARD CHILD	Offerte commerciali disattivate a far data dal 08/09/2018. Possibile unicamente il Rimborso di biglietto inutilizzato per rinuncia al viaggio, fino a 1gg prima della partenza, con il 10% di trattenuta.														
	ADULT IMMINENTE CHILD IMMINENTE	Offerte commerciali disattivate a far data dal 08/09/2018. Non modificabili né rimborsabili														
PROMO	GO	Offerta commerciale disattivata a far data dal 08/09/2018. Possibile unicamente il Rimborso di biglietto inutilizzato per rinuncia al viaggio, fino a 1gg prima della partenza, con il 50% di trattenuta.														
	SMART	SMART	Adulti da 15 anni e Ragazzi da 4 a 14 anni	1-99	A	S-A-T-SG	C6- C4 SI - DO-T3	S	-7 gg	Non rimborsabile né modificabile			L'offerta prevede più livelli di prezzo con disponibilità variabile: il sistema propone automaticamente il prezzo più vantaggioso disponibile al momento della prenotazione			
DISABILI	DISABLED COMPANION	DISABLED COMPANION	Accompagnatori disabili e non vedenti	1-99	A	S-A-T-SG	C6- C4 DO-T3 WLP DO - WLP T3	N	g	No	No	Si	10%	nessun rimborso	Al momento dell'acquisto ed a bordo dovrà essere presentata una certificazione ufficiale attestante la mobilità ridotta per giustificare l'utilizzo della riduzione da parte dell'accompagnatore. Nel campo credenziale, inserire il riferimento della certificazione.	
												FINO A -14 GG. DALLA PARTENZA	DA -13 GG FINO ALLA PARTENZA			
PROMO	SPECIAL	SPECIAL	Solo aventi diritto, su presentazione di codice promozione Thello	1-99	A	S-A-T-SG	N	S	g	No	No	Si	25%	nessun rimborso	- Dipendenti Trenitalia in servizio (Smart Card di qualsiasi tipologia) e loro familiari (Carta Viaggi Illimitata); Dipendenti Transdev in servizio (con tessera identificativa); Nel campo credenziale, inserire il numero della tessera. - Possessori di Pass Eurail o Interrail validi per l'Italia, la Francia, o entrambi i paesi. Nel campo credenziale, inserire il numero del Pass. In caso di Pass Flessibile, non occorre compilare la casella/data sul calendario del Pass. - Altre categorie di aventi diritto individuate di volta in volta dalla società Thello.	
													FINO A -30 GG. DALLA PARTENZA	DA -29 A -8 GG DALLA PARTENZA	DA -7 GG FINO ALLA PARTENZA	
GRUPPI	GROUP	GROUP ADULT	Gruppi di adulti - minimo 10 pax.	10-99	A	S-A-SG	C6- C4- DO-T3	S	g	No	No	Si	20%	50%	nessun rimborso	Il gruppo deve viaggiare nella stessa sistemazione e sullo stesso percorso
	GROUP CHILD	GROUP CHILD	Gruppi di ragazzi - da 4 a 14 anni compiuti. Minimo 10 pax. tra adulti e ragazzi			S-A-SG	C6-C4- DO-T3			No	No					
	SCHOOL GROUP PARIS	SCHOOL GROUP PARIS	Gruppi di studenti fino a 20 anni non compiuti. Minimo 15 studenti ed 1 accompagnatore.	16-99	A	S-A-SG	C6-C4	N		Non rimborsabile né modificabile			Per l'accompagnatore emettere un biglietto a tariffa School Group nei limiti di un biglietto ogni 15 studenti. Tariffa applicabile su presentazione di attestazione dell'istituto scolastico riconosciuto dallo stato, con lista nominativi dei partecipanti. Tale attestazione va presentata anche a bordo unitamente ai titoli di viaggio. Periodi di validità: vedi calendario allegato alla CO SCHOOL GROUP EUROPA			

Legenda: S(Stazione), A(Agenzia di Viaggio), T(TCOM), SG (Stargate), g= giorno della partenza

Per accelerare i tempi di trattazione della pratica, La invitiamo a inoltrarci la Sua richiesta online tramite il sito www.thello.com, sezione « Contatti »: (<https://www.thello.com/contact/contact.html>)

In alternativa, è possibile compilare il presente modulo in stampatello e, allegando l'originale del biglietto:

- inviargli via posta raccomandata all'indirizzo:
Thello – Service Clients
B.P. N° 10308
75563 PARIS CEDEX 12 - France, oppure
- consegnarlo a una biglietteria Trenitalia

La richiesta deve essere effettuata entro 60 gg della data di viaggio. Riceverà una risposta entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta. L'invio della richiesta non dà la certezza di aver diritto ad un indennizzo.

Pour réduire les délais de traitement, vous pouvez nous transmettre votre demande sur le site www.thello.com rubrique « contact » : (<https://www.thello.com/contact/contact.html>).

En alternative, vous pouvez remplir ce formulaire en majuscule et le joindre à l'original de votre billet accompagné d'un RIB. Vous pouvez ensuite :

- Envoyer le tout en courrier recommandé à
Thello – Service Clients
B.P. N° 10308
75563 PARIS CEDEX 12.
- Remettre votre dossier à un guichet Trenitalia

Votre demande devra nous parvenir au plus tard 60 jours après la date du voyage. Vous recevrez une réponse sous 20 jours ouvrés à compter de la réception de la demande. L'envoi de ce formulaire ne donne pas systématiquement lieu à une compensation.

To speed up processing time, please fill in the form available online on www.thello.com, « Contact » section: (<https://www.thello.com/contact/contact.html>).

Otherwise, you can fill in this form using capital letters and attach the original of your tickets. You can then choose between:

- sending the documents by registered mail to:
Thello – Service Clients
B.P. N° 10308
75563 PARIS CEDEX 12, France, or
- hand them over to a Trenitalia ticket office.

Your request shall be sent within 60 days of the travel date. We will answer within 20 working days from the date of receipt of the request. Please note that sending this form does not give you the right to a compensation.

/ Suoi dati personali / Vos informations personnelles / Your personal information

Email : Tel: +

Cognome | Nom | Family name:

Nome | Prénom | First name:

N° Via | Rue | Street:

Codice Postale | Code Postal | Zip code: Città | Ville | City:

Paese | Pays | Country:

Coordinate bancarie / Coordonnées bancaires (ou joindre un RIB) / Bank details

Se ha acquistato sul sito www.thello.com, l'eventuale indennizzo verrà accreditato sulla carta di credito utilizzata per l'acquisto. Negli altri casi, sarà versato con bonifico bancario.

Si vous avez réservé votre voyage sur le site www.thello.com, l'éventuelle indemnité sera versée sur la carte bancaire utilisée pour le paiement. Sinon elle sera versée par virement bancaire.

If you booked your ticket on www.thello.com, the associated refund will be transferred to the credit card used for the original payment. Otherwise it will be sent by wire transfer.

IBAN | ABA:

SWIFT | BIC:

Nome e indirizzo della banca | Nom et adresse de la banque | Bank name and address

N° del conto | N° du compte | Account N°:

Nome, cognome e indirizzo dell'intestatario | Nom, prénom et adresse du titulaire du compte | Name, surname and address of the account holder

Thello opera sotto la legislazione francese e di conseguenza rispetta la legge « Informatique et Libertés » del 6 gennaio 1978 modificata nel 2004. Le informazioni raccolte saranno usate soltanto per il trattamento della richiesta di indennizzo. Il destinatario delle informazioni è il servizio di relazione clientela Thello. In conformità alle disposizioni della legge «Informatique et Libertés» del 6 gennaio 1978, potete esercitare il diritto di accesso e di rettifica dei dati che vi riguardano scrivendo a:

Thello – Service Clients
B.P. N° 10308
75563 PARIS CEDEX 12 - France

Potete inoltre opporvi per ragioni legittime, al trattamento dei dati che vi riguardano

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné exclusivement à la gestion de la demande d'indemnisation. Le destinataire des données est le service Relation Clientèle Thello. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à

Thello – Service Clients
B.P. N° 10308
75563 PARIS CEDEX 12 - France

Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Thello operates under French law and thus complies with the law « informatique et libertés » of January 6th 1978 modified in 2004. The information collected will be used solely to process your compensation request.

The recipient of the data is Thello Customer Care Service. In accordance with the "Informatique et Libertés" law of January 6, 1978, you have the right to access and modify your data by writing to

Thello – Service Clients
B.P. N° 10308
75563 PARIS CEDEX 12 - France

You can also for legitimate reasons, oppose the processing of data that concerns you.

