

5. L'informazione

Trenitalia prima, durante e dopo il viaggio assicura le seguenti informazioni di carattere generale concernenti almeno:

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

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

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

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