

Parte II – Trasporto Nazionale

Aggiornata al 23 marzo 2021

Indice

pagina

Capitolo 1 - Parte Generale 6

1. Ambito di applicazione	7
2. Il titolo di viaggio	7
2.1. Le classi	7
2.2. I livelli di servizio AV	7
2.3. Le principali tipologie di biglietti di corsa semplice	7
2.4. I principali titoli di viaggio diversi dal biglietto di corsa semplice	8
2.5. I canali di vendita	9
2.6. Il contenuto	10
2.7. Il Postoclick	10
2.8. L'utilizzazione	11
3. La prenotazione dei posti	11
4. Il cambio della prenotazione dei posti	12
4.1. Le modalità di richiesta del cambio della prenotazione	12
4.2. Particolarità del cambio della prenotazione per i livelli di servizio AV Frecciarossa	12
5. Il cambio del biglietto	12
5.1. Le modalità di richiesta del cambio del biglietto	13
5.2. I biglietti per i quali non è consentito il cambio	13
6. Il cambio del nominativo	13
6.1. Particolarità del cambio del nominativo	13
7. Il controllo dei titoli di viaggio	14
7.1. Il viaggiatore sprovvisto di titolo di viaggio o con titolo di viaggio non valido	14
7.2. Il viaggiatore con titolo di viaggio irregolare	14
7.3. Il pagamento del solo importo dovuto per il viaggio senza penalizzazioni	15
7.4. Gli abusi	16
7.5. Le modalità di pagamento degli importi dovuti ai fini della regolarizzazione	16
8. La responsabilità di Trenitalia	16
8.1. Gli avvisi al pubblico	17
8.2. Le interruzioni di linea	17
8.3. Le soppressioni, mancate coincidenze e arrivo a destinazione con ritardo prevedibile superiore a 60 minuti.	17
8.4. Gli interventi di assistenza	17
8.5. L'indennità in caso di ritardo in arrivo	18
8.6. Ulteriori indennità per i treni Intercity e Intercity Notte	20
9. Gli autoservizi sostitutivi	21
10. Il rimborso	21
10.1. Il rimborso senza trattenute per rinuncia al viaggio per fatto imputabile a Trenitalia o per ordine dell'autorità pubblica	21
10.1.1. Il rimborso senza trattenute del biglietto di corsa semplice o di andata e ritorno	22
10.1.2. Il rimborso senza trattenute degli altri titoli di viaggio	23

10.1.3. Le modalità di richiesta del rimborso senza trattenute	23
10.2. Il rimborso del biglietto per rinuncia al viaggio per esigenze del viaggiatore	23
10.2.1. Le modalità di richiesta del rimborso	23
10.2.2. Il calcolo delle trattenute	24
10.2.3. Le modalità di pagamento dell'importo da rimborsare	24
10.2.4. I casi di esclusione dal rimborso	24
10.3. Le modalità di richiesta del rimborso in caso di chiusura della biglietteria o dell'agenzia emittente	25
11. Il Bonus per mancato funzionamento dell'impianto di climatizzazione	25
12. Il servizio di assistenza in favore delle persone con disabilità o a mobilità ridotta	26
12.1. I posti riservati	27
12.2. I servizi di assistenza	27
Capitolo 2 - La Gamma delle offerte	28
1. La definizione dei prezzi	29
1.1. I prezzi chilometrici	29
1.2. I prezzi di mercato	29
2. L'applicazione delle riduzioni	29
2.1. L'ottimizzazione commerciale	30
3. La gamma delle offerte	30
4. Il biglietto Base	30
5. I biglietti Economy e Super Economy	32
5.1 Il biglietto Economy	32
5.2 Il biglietto Super Economy	33
6. Le Carte di Libera Circolazione ed i Carnet 30 viaggi	34
7. Il Global Pass	35
8. Le offerte commerciali	35
8.1. L'offerta Ragazzi	35
8.2. L'offerta Famiglia	35
8.3. L'offerta A/R in Giornata	37
8.4. L'offerta Notte & AV	38
8.5. L'offerta A/R weekend	40
8.6. L'offerta Speciale 2x1	41
8.7. L'Offerta Bimbi Gratis	42
8.8. Le offerte Young e Senior	44
8.9. L'offerta Speciale FrecciaLink	45
8.10. L'offerta Insieme	47
8.11. Il Carnet 5 viaggi	48
8.12. Il Carnet 10 viaggi	49
8.13. Il Carnet 15 viaggi	50
9. Le carte commerciali	52
9.1. La Carta Verde	52
9.2. La Carta d'argento	52
9.3. La Carta d'argento permanente (Non più commercializzata dal 1991).	53
9.4. L'utilizzazione delle Carte commerciali e dei biglietti a prezzo ridotto	53
9.5. Furto, smarrimento e distruzione delle Carte commerciali	54

9.6. Le irregolarità	54
10. La Carta Blu	54
10.1. Il rilascio della Carta	55
10.2. L'utilizzazione della Carta Blu e dei biglietti a prezzo ridotto	55
10.3. Il rinnovo della Carta	56
10.4. Furto, smarrimento e distruzione della Carta Blu	56
10.5. Le irregolarità	56
11. Le agevolazioni di prezzo a favore delle persone con disabilità della vista e degli invalidi di guerra e per servizio	56
11.1. Le agevolazioni di prezzo a favore delle persone con disabilità della vista con contribuzione statale (Concessione Speciale III)	56
11.2. Le agevolazioni di prezzo a favore degli invalidi di guerra e per servizio con contribuzione statale (Concessione Speciale VIII)	57
12. I viaggi dei gruppi	58
12.1. Le comitive ordinarie	58
12.2. Le comitive scolastiche (School Group Italy)	59
12.3. Il biglietto per comitive ordinarie e scolastiche	60
12.4. L'opzione d'acquisto	60
12.5. Le condizioni di utilizzo	60
13. Gli abbonamenti	62
13.1. Gli abbonamenti per treni IC e FB	62
13.2. L'abbonamento AV	63
13.3. Gli abbonamenti IC, FB ed AV con estensione regionale	64
13.4. Il rilascio dell'abbonamento	66
13.5. L'identificazione personale	67
13.6. Furto, smarrimento e distruzione dell'abbonamento	67
13.7. Il rimborso	67
13.8. Le irregolarità	67
14. Le Carte riservate ai possessori di abbonamento regionale per viaggiare sui treni del servizio nazionale	68
14.1. Carte Tutto Treno, Carta Mi Muovo Tutto Treno e Carta Plus	68
15. I Buoni Sconto	72
Capitolo 3 - I servizi aggiuntivi	
1. I compartimenti e le carrozze in uso esclusivo	75
2. Il servizio cuccette ordinarie e comfort, vagone letto ed Excelsior	75
2.1. Il biglietto	75
2.2. L'utilizzazione del biglietto	76
2.3. Condizioni particolari	76
2.4. Le irregolarità	76
3. Il servizio di ristorazione	76
4. Il trasporto dei bagagli	77
4.1. Gli oggetti ammessi al trasporto	77
4.2. Il trasporto delle bici	78
4.3. Il trasporto di sedie a rotelle	78
4.4. La custodia dei bagagli. Verifiche	79

4.5. Le irregolarità	79
5. Il trasporto di animali	79
5.1. Il trasporto di piccoli animali da compagnia in apposito contenitore	79
5.2. Il trasporto di cani di qualsiasi taglia	79
5.3. Le condizioni del trasporto e le irregolarità	80
6. La Working Area Frecciarossa	81
7. L'Area del Silenzio Frecciarossa	81
8. La scelta del posto	81

Capitolo 4 - Il Listino dei prezzi

1. Importi dovuti per prenotazioni ed altri servizi	Sezione a parte
2. Penalità dovute a bordo del treno per viaggi irregolari	Sezione a parte
3. Importi non rimborsabili o non indennizzabili	Sezione a parte
4. Diritti di ammissione per possessori di CLC e Permis VL	Sezione a parte
5. Biglietto global pass	Sezione a parte
6. Carte commerciali e Carnet	Sezione a parte
7. Prezzi fissi delle offerte commerciali	Sezione a parte
8. Prezzi IC e ICN	Sezione a parte
9. Abbonamenti Freccie	Sezione a parte
9.1. Prezzi Freccie A/R in Giornata e A/R Weekend	Sezione a parte
10. Prezzi chilometrici a tariffa Ordinaria Nazionale	Sezione a parte
11. Prezzi dei cambi servizio Cuccette e VL	Sezione a parte
12. Prezzi delle carrozze Excelsior/Excelsior E4	Sezione a parte
13. Minimi tariffari	Sezione a parte
14. Prezzi dei collegamenti Freccialink	Sezione a parte
15. Abbonamenti Unico Rail - Integrato Full	Sezione a parte

Elenco dei punti modificati rispetto alla versione precedente:

Capitolo 2 - La gamma delle offerte

14.1 Carte Tutto Treno, Carta Mi Muovo Tutto Treno e Carta Plus

Capitolo 1 - Parte Generale

1. Ambito di applicazione

La presente Parte II delle Condizioni Generali si applica ai servizi Trenitalia di trasporto ferroviario di passeggeri effettuati in ambito nazionale con i treni classificati Intercity (IC), Intercity Notte (ICN), Frecciabianca (FB), Alta Velocità Frecciarossa e Frecciargento (AV) e, salvo eccezioni espressamente indicate, con treni internazionali limitatamente a relazioni nazionali.

2. Il titolo di viaggio

Per essere ammesso al trasporto il viaggiatore deve essere in possesso di un biglietto o di altro titolo di viaggio (abbonamento, carnet, ecc.) valido per la relazione, il treno, la classe o il servizio che utilizzerà, corrispondendo il prezzo previsto, secondo quanto riportato nella Parte I delle presenti Condizioni Generali.

2.1. Le classi

Sui treni nazionali sono disponibili posti a sedere in prima e in seconda classe¹ differenziati a seconda della qualità e dei servizi offerti.

2.2. I livelli di servizio AV

Sui treni AV Frecciarossa, in luogo della prima e seconda classe, sono disponibili i seguenti livelli di servizio, differenziati in base alla qualità e ai servizi offerti alla clientela:

- Executive che offre il livello di qualità più elevato;
- Business. In tale livello è possibile prenotare i posti anche nelle zone denominate “Area del silenzio” e “Working Area”;
- Premium;
- Standard.

Su alcuni treni AV Frecciargento, in luogo della prima e seconda classe, sono disponibili i seguenti livelli di servizio:

- Business;
- Premium;
- Standard.

2.3. Le principali tipologie di biglietti di corsa semplice

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

Per i treni del servizio nazionale Alta Velocità Frecciarossa e Frecciargento, Frecciabianca, Intercity e Intercity notte, per il servizio cuccette, VL ed Excelsior, viene emesso un biglietto nominativo con assegnazione contestuale del posto sul treno e per il giorno riportato sul biglietto stesso.

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

Non è richiesta la convalida del biglietto prima della partenza.

¹ Su alcuni treni nazionali sono disponibili posti a sedere nella sola seconda classe.

- **Il biglietto con posto combinato**

Nel caso in cui i posti a sedere risultino esauriti per la relazione richiesta, ovvero non sia possibile assegnare un unico posto per l'intera relazione, è possibile acquistare per i treni Frecciarossa, Frecciargento e Frecciabianca, un biglietto con posto combinato che assegna posti a sedere differenti per segmenti intermedi.

Tale biglietto è acquistabile, presso tutti i canali di vendita, a prezzo Base intero o con la riduzione prevista per i ragazzi, in 1^a e in 2^a classe e nei livelli di servizio Business, Premium e Standard. Sono esclusi i posti nella Working Area, il salottino ed il livello di servizio Executive. La prenotazione è consentita solo per un viaggiatore singolo; in caso di più viaggiatori è necessario effettuare acquisti separati.

- **Il biglietto ticketless**

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

Al momento dell'acquisto il viaggiatore può ottenere un promemoria di viaggio via e-mail all'indirizzo di posta elettronica comunicato e può anche richiedere l'invio aggiuntivo tramite SMS dei dati relativi alla transazione effettuata. Presso le biglietterie di stazione e le self-service, al cliente è rilasciato anche un promemoria cartaceo di viaggio.

Il promemoria riporta tutti i dati relativi alla transazione effettuata, compresi il Codice di Prenotazione (PNR) e, se previsto, il Codice di Cambio Prenotazione (CP).

Il titolo di viaggio acquistato sul sito www.trenitalia.com, tramite il Call Center o l'App Trenitalia è rilasciato sempre in modalità ticketless. Fanno eccezione gli abbonamenti per i quali è necessario procedere, prima dell'accesso al treno, al ritiro presso le self-service o, nel caso di assenza o mancato funzionamento di queste, presso le biglietterie.

2.4. I principali titoli di viaggio diversi dal biglietto di corsa semplice

- **I biglietti di andata e ritorno**

I biglietti di andata e ritorno (A/R) sono rilasciati con uno o più tagliandi, sulla base di specifiche convenzioni o in quanto previsti da determinate offerte commerciali, per viaggi da effettuarsi per lo stesso itinerario e con treno della medesima categoria. Tali biglietti prevedono condizioni di utilizzo più restrittive rispetto a quelle stabilite per il biglietto di corsa semplice secondo quanto riportato al successivo Capitolo 2.

- **Gli abbonamenti**

Trenitalia rilascia per le diverse categorie di treno del servizio nazionale abbonamenti nominativi di prima e di seconda classe che consentono di effettuare, con o senza obbligo di prenotazione, viaggi su una determinata relazione ed in un determinato arco temporale, secondo quanto previsto al successivo

Capitolo 2. Gli abbonamenti consentono di viaggiare anche su treni di categoria inferiore rispetto a quella indicata sull'abbonamento, ma non sono validi per viaggiare sui treni regionali, salvo che nei casi di abbonamenti con estensione regionale previsti sulla base di specifici accordi con le Regioni.

In alcuni ambiti regionali dove esistono specifici accordi con le Regioni i possessori di abbonamento regionale o regionale con applicazione sovraregionale possono viaggiare sui treni di categoria differente acquistando la Carta Tutto Treno con le modalità riportate al punto 14 del Capitolo 2.

- **Le Carte di Libera Circolazione**

Le Carte di Libera Circolazione (CLC), rilasciate soltanto da apposito Ufficio sulla base di convenzioni, possono essere di prima e di seconda classe. Le Carte di Libera Circolazione possono essere intera rete o a percorrenza limitata, nominative o trinominali (utilizzabili alternativamente da uno dei tre intestatari) e consentono di effettuare, nell'ambito della loro validità, un numero illimitato di viaggi. Per viaggiare su determinate tipologie di treno o su cuccette e VL il possessore della CLC deve essere in possesso di un diritto di ammissione o del cambio servizio per cuccette o VL secondo quanto previsto al successivo Capitolo 2.

- **I Pass**

I Pass sono titoli di viaggio di prima e seconda classe che consentono di effettuare sull'intera rete nazionale ed in un determinato arco temporale un numero predefinito di viaggi su tutte le categorie di treno o su quelle espressamente indicate, a seconda dei casi.

Per viaggiare su determinate tipologie di treno o su cuccette e VL può essere richiesto il pagamento di un importo aggiuntivo secondo quanto previsto al successivo Capitolo 2.

Alcune tipologie sono previste da accordi internazionali tra imprese ferroviarie oppure sono dedicate alla clientela estera.

2.5. I canali di vendita

Il viaggiatore può acquistare il biglietto presso le biglietterie di stazione e le agenzie di viaggio (compatibilmente con gli orari di apertura al pubblico), alle self-service, chiamando il Call Center¹, tramite il sito www.trenitalia.com o sull'App Trenitalia (di seguito anche "canali di vendita").

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

La possibilità di acquisto tramite il sito, il Call Center e l'App Trenitalia è limitata a determinate tipologie di titoli di viaggio².

Per motivi di politica antifrode e a causa dell'obbligo della prenotazione del posto, l'acquisto a bordo del treno del biglietto di norma non è consentito. Tale possibilità è prevista, limitatamente al percorso

¹ Servizio a pagamento come specificato alla lettera a) del punto 1 del Capitolo 4 – Listino dei prezzi.

² Sono esclusi dalla vendita sul sito, tramite il Call Center e l'App Trenitalia, i biglietti per comitive, quelli previsti da accordi particolari e da convenzioni a pagamento differito e biglietti in base a specifiche offerte che espressamente escludono tali canali.

servito dal treno, previo avviso al personale di bordo, esclusivamente per i viaggiatori che siano partiti da stazioni in cui la biglietteria non era aperta nell'orario di partenza del treno, a condizione che le stazioni di partenza non siano dotate di self service funzionanti che rilascino la tipologia di titolo di viaggio richiesta dal viaggiatore. Tale possibilità è limitata a determinate tipologie di biglietti¹.

L'inizio e la fine della vendita dei titoli di viaggio variano a seconda dei canali utilizzati e nel caso delle biglietterie di stazione in relazione all'ora di partenza dei treni ed all'importanza della stazione.

2.6. Il contenuto

Il titolo di viaggio riporta tutte le indicazioni necessarie a definire il contenuto del contratto di trasporto, in particolare riporta, salvo per determinate tipologie, le seguenti indicazioni:

- la stazione di partenza e quella di arrivo;
- l'itinerario, se rilevante ai fini del prezzo;
- la categoria di treno o il servizio;
- la classe o livello di servizio;
- il giorno di rilascio;
- la tipologia di biglietto o l'offerta applicata;
- il treno, carrozza, posto ed il giorno del viaggio per i biglietti con assegnazione contestuale del posto;
- la data di inizio di validità e la durata della validità, per gli abbonamenti e le particolari offerte che lo prevedano;
- il prezzo;
- il numero delle persone distinto per adulti e per ragazzi;
- l'indicazione degli elementi atti ad identificarne il legittimo possessore (nome, cognome e, ove previsto, la data di nascita);
- il codice identificativo di prenotazione (PNR), il codice di cambio prenotazione (CP) e, nel caso di biglietti ticketless acquistati chiamando il Call Center, anche il codice Master necessario per il cambio della prenotazione via Call Center con risponditore automatico.

2.7. Il Postoclick

Al viaggiatore è accordata la possibilità di priservare sul sito www.trenitalia.com, tramite il Call Center o sull'App Trenitalia, l'acquisto di biglietti senza effettuare contestualmente il pagamento, con un anticipo di almeno 24 ore rispetto alla partenza per i posti a sedere e di almeno 48 ore per i servizi cuccetta, VL ed Excelsior.

¹ Biglietti Base di corsa semplice al prezzo previsto per il treno utilizzato, intero o ridotto in appoggio a Carta Verde, Carta d'Argento, Carta Blu, Pass Inter Rail, Concessioni Speciali III e VIII; biglietti di cambio classe, di cambio servizio, per modificazioni e prolungamenti d'itinerario, per viaggi di proseguimento in appoggio a quelli rilasciati a bordo degli autoservizi sostitutivi; biglietti a riduzione per il personale ferroviario di amministrazioni estere; biglietti per il trasporto degli animali e biglietti previsti da specifiche convenzioni. E' altresì ammessa l'assegnazione del posto ai viaggiatori che, dopo la partenza del treno prenotato e nei limiti consentiti dalla tariffa, accedano ad altro treno di pari categoria e sulla medesima relazione.

Sono esclusi gli abbonamenti e tutti i biglietti rilasciati in base ad offerte non vendibili sul sito www.trenitalia.com.

Il pagamento deve avvenire entro 48 ore dalla richiesta di preiservazione (e comunque con un anticipo di almeno 24 ore rispetto alla partenza per i posti a sedere e di almeno 48 ore per i servizi cuccetta, VL ed Excelsior).

Il viaggiatore non può avere più di tre richieste in sospeso contemporaneamente. Se il cliente è titolare di una Carta di fidelizzazione Trenitalia può avere fino a 6 richieste in sospeso contemporaneamente.

Il pagamento dei biglietti può essere fatto:

- attraverso l'area clienti del sito www.trenitalia.com;
- presso le ricevitorie Sisal;
- presso gli sportelli Bancomat Unicredit;
- presso gli esercizi commerciali del circuito Lottomatica.

Il pagamento può, inoltre, essere effettuato presso le agenzie di viaggio o le self-service (o in mancanza presso le biglietterie).

Il biglietto è emesso in modalità ticketless.

Per il pagamento effettuato presso i punti Sisal, il bancomat Unicredit, gli esercizi commerciali del circuito Lottomatica o le agenzie di viaggio è previsto un costo aggiuntivo, come specificato alla lettera c) del punto 1 del Capitolo 4 - Listino dei prezzi.

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

2.8. L'utilizzazione

L'accesso al treno è consentito sino ad un minuto prima dell'orario di partenza indicato sul biglietto.

Il viaggiatore deve esibire, su richiesta del personale ferroviario in prossimità della salita, a bordo del treno e fino all'uscita dalla stazione ferroviaria il titolo di viaggio, il documento che giustifica l'eventuale riduzione di prezzo fruita ed un documento di identificazione in corso di validità, secondo quanto previsto nella Parte I delle presenti Condizioni Generali. Nelle stazioni in cui sono presenti varchi di accesso ai binari, il titolo di viaggio va esibito anche al personale di stazione preposto al controllo.

Per i biglietti rilasciati in modalità ticketless il viaggiatore deve comunicare al personale di bordo e di stazione, il PNR ricevuto via e-mail o tramite SMS al momento dell'acquisto.

3. La prenotazione dei posti

La prenotazione del posto può essere effettuata con un anticipo di sei mesi rispetto alla partenza del treno. In casi particolari di variazione nella circolazione dei treni ed in occasione del cambiamento periodico dell'orario ferroviario l'anticipo temporale della prenotazione può essere minore.

Ciascun viaggiatore, salvo i casi espressamente previsti, non può occupare più di un posto a sedere. Il viaggiatore, che in tutti i casi non occupi il posto riservato entro 15 minuti successivi alla partenza del treno dalla stazione in cui tale prenotazione ha effetto, perde il titolo al posto riservato.

Per i treni Alta Velocità Frecciarossa e Frecciargento, Freccia Bianca, Intercity e Intercity Notte nonché per i servizi cuccette, VL ed Excelsior, la prenotazione del posto a sedere è obbligatoria e contestuale all'acquisto del biglietto.

Per prenotare i salottini presenti a bordo di alcuni treni AV Frecciarossa, è necessario acquistare un biglietto AV valido per il servizio Salottino.

4. Il cambio della prenotazione dei posti

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

Nel caso in cui il cambio di prenotazione comporti una differenza di prezzo deve essere effettuato il cambio del biglietto secondo quanto previsto al successivo punto 5.

4.1. Le modalità di richiesta del cambio della prenotazione

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

- presso qualsiasi biglietteria o agenzia di viaggi abilitata;
- presso le self-service;
- telefonicamente al Call Center di Trenitalia;
- sul sito www.trenitalia.com: solo per i biglietti ticketless.
- sull'App Trenitalia: solo per i biglietti ticketless acquistati sul sito, al Call Center o tramite l'App Trenitalia.
- presso i punti Customer Service e i Frecciadesk, presenti in alcune stazioni.

Dopo l'orario di partenza del treno e fino al termine previsto a seconda della tipologia di biglietto acquistata, il cambio prenotazione può essere richiesto solo nella stazione di partenza del treno indicata sul biglietto, presso la biglietteria, le self-service e i punti Customer Service e Frecciadesk, se presenti.

Il cambio prenotazione di un biglietto con posto combinato può essere effettuato con le modalità del cambio biglietto, come previsto nel punto 5.1. del Capitolo 1.

4.2 Particolarità del cambio della prenotazione per i livelli di servizio AV Frecciarossa

Il possessore di un biglietto per il livello di servizio 1[^] Business e per il livello di servizio 2[^] Standard, può chiedere il cambio di prenotazione, per la medesima relazione, rispettivamente per la 1[^] e per la 2[^] classe AV; parimenti il possessore di un biglietto per la 1[^] classe e per la 2[^] classe AV può chiedere il cambio di prenotazione rispettivamente per la 1[^] Business e per la 2[^] Standard.

5. Il cambio del biglietto

Il viaggiatore può richiedere, ove non sia diversamente disposto, il cambio del biglietto di corsa semplice (o di andata e ritorno nei casi ammessi) non ancora utilizzato relativamente alla tariffa applicata, al numero delle persone, all'itinerario, all'origine e destinazione del viaggio, alla categoria del treno, al servizio utilizzato ed alla classe, corrispondendo l'eventuale differenza di prezzo e, nel caso sia

previsto per determinate offerte ai successivi Capitoli 2 e 3, un diritto di modifica. Tali modifiche possono essere richieste secondo le modalità e nel rispetto delle condizioni previste dalla tipologia dell'offerta, dal canale di vendita utilizzato o dall'accordo sottoscritto.

Il cambio può essere richiesto per qualsiasi importo, a condizione che la nuova prenotazione sia relativa ad un viaggio da effettuarsi fino a sei mesi successivi alla data della prima richiesta di cambio. Se il prezzo dovuto è superiore a quello già corrisposto è dovuto il pagamento della differenza di prezzo, se l'importo è inferiore viene accordato, prima della partenza del treno originariamente prenotato, il rimborso della differenza, con applicazione della trattenuta prevista e del prezzo minimo non rimborsabile, dopo la partenza il rimborso non è ammesso (punto 9.2 del Capitolo 1).

5.1. Le modalità di richiesta del cambio del biglietto

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

- presso qualsiasi biglietteria;
- all'agenzia di viaggi che ha emesso il biglietto;
- utilizzando l'apposita funzionalità disponibile sul sito www.trenitalia.com e sull'App Trenitalia: solo per i biglietti ticketless acquistati sul sito, al Call Center o tramite l'App Trenitalia;
- chiamando il Call Center: solo per i biglietti ticketless (per i biglietti ticketless pagati in contanti, è possibile effettuare il cambio solo per acquistare biglietti d'importo pari o superiore a quello del biglietto restituito).

Dopo l'orario di partenza del treno e fino al termine previsto dalla tipologia di biglietto acquistata, esclusivamente presso la biglietteria presente nella stazione di partenza del treno indicata sul biglietto.

Non è possibile effettuare il cambio del biglietto tramite le Self service.

5.2. I biglietti per i quali non è consentito il cambio

Nel caso in cui il viaggiatore sia in possesso di un biglietto valido per un treno di categoria inferiore rispetto a quello che utilizzerà e tale biglietto non sia sostituibile (es. biglietto regionale a tariffa integrata), viene rilasciato un biglietto aggiuntivo di cambio servizio o di cambio classe con assegnazione del posto dietro pagamento della differenza dovuta per la tratta corrispondente.

6. Il cambio del nominativo

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

- presso qualsiasi biglietteria o agenzia di viaggi abilitata;
- telefonicamente al Call Center di Trenitalia;
- sul sito www.trenitalia.com: solo per i biglietti ticketless.
- presso i punti Customer Service e i Frecciadesk, presenti in alcune stazioni.

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

6.1 Particolarità del cambio del nominativo

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

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

Non è possibile richiedere il cambio nominativo per le soluzioni di viaggio che prevedano treni del servizio nazionale e treni del servizio regionale emessi in modalità BER.

7. Il controllo dei titoli di viaggio

Il viaggiatore deve essere in possesso, secondo quanto previsto nella Parte I delle presenti Condizioni Generali, di un titolo di viaggio valido per la relazione, il treno, la classe ed il servizio che sta utilizzando ed osservare quanto previsto per la sua utilizzazione. Nel caso d'inosservanza di tali obblighi il viaggiatore viene regolarizzato con il pagamento dell'importo dovuto e l'applicazione di importi aggiuntivi previsti a seconda dell'irregolarità commessa di cui ai punti successivi, salvo quanto previsto nella sezione relativa alle irregolarità delle singole offerte e servizi di cui ai Capitoli 2 e 3.

Condizioni particolari possono essere previste in base a specifici programmi di fidelizzazione o accordi commerciali.

In tutti i casi, il viaggiatore che acceda ad un treno del servizio nazionale privo della prenotazione del posto, nel caso in cui non vi siano posti a sedere disponibili a bordo, oltre alla regolarizzazione prevista, viene fatto scendere alla prima stazione in cui il treno effettua fermata.

7.1. Il viaggiatore sprovvisto di titolo di viaggio o con titolo di viaggio non valido

Il viaggiatore viene regolarizzato con il pagamento del prezzo intero dovuto per un viaggio di corsa semplice più la penalità prevista alla lettera a) del punto 2 del Capitolo 4 - Listino dei prezzi, nei seguenti casi:

- se è sprovvisto di titolo di viaggio per sé e/o per l'animale che porta con sé (se richiesto);
- se lo esibisce scaduto di validità o lo utilizza oltre i limiti temporali previsti dall'offerta commerciale fruita;
- se lo utilizza su un treno diverso da quello prenotato e se questa possibilità è esclusa dall'offerta commerciale fruita;
- se è sprovvisto di abbonamento;
- se prosegue il viaggio oltre la stazione riportata sul titolo di viaggio, limitatamente al percorso aggiuntivo.

E' inoltre considerato sprovvisto di biglietto, ma è soggetto alle regolarizzazioni previste per i treni del trasporto regionale (Parte III - Trasporto Regionale), il viaggiatore che:

- utilizza su treni regionali un abbonamento senza estensione regionale;
- utilizza su treni regionali un biglietto emesso in modalità ticketless.

7.2. Il viaggiatore con titolo di viaggio irregolare

Il viaggiatore viene regolarizzato con il pagamento della differenza tra quanto corrisposto e quanto previsto per il treno o il servizio utilizzato per un viaggio di corsa semplice a prezzo intero, più la penalità prevista alla lettera b) del punto 2 del Capitolo 4 - Listino dei prezzi, nei seguenti casi:

- se utilizza per la medesima relazione un treno di categoria differente rispetto a quello prenotato, entro il limite temporale previsto dall'offerta cui si riferisce il suo biglietto, salvo i casi in cui sia espressamente esclusa la possibilità di utilizzare un treno diverso da quello prenotato;
- se utilizza una classe o livello di servizio superiore;
- se utilizza un biglietto a riduzione senza avervi titolo o non soddisfa le condizioni previste per l'applicazione della riduzione stessa;
- se è in possesso di un biglietto a riduzione nominativo ed è sprovvisto del documento di identificazione richiesto dall'offerta o con documento di identificazione scaduto di validità da oltre un mese o con documento non corrispondente.

Il viaggiatore viene regolarizzato con il solo pagamento della penalità prevista alla lettera b) del punto 2 del Capitolo 4 - Listino dei prezzi nei seguenti casi:

- se utilizza per la medesima relazione un treno diverso ma della stessa categoria, entro il limite temporale previsto dall'offerta cui si riferisce il suo biglietto, salvo i casi in cui sia espressamente esclusa la possibilità di utilizzare un treno diverso da quello prenotato;
- se è sprovvisto del documento di identificazione¹ o con documento di identificazione scaduto di validità da oltre un mese o con documento non corrispondente;
- se effettua fermate non ammesse al servizio viaggiatori o fermate intermedie non consentite dalla tipologia di biglietto utilizzata;
- se i bagagli o la bicicletta, collocata nell'apposita sacca o pieghevole, recano grave disturbo o danno agli altri viaggiatori o a Trenitalia o superano le dimensioni ammesse. In tutti i casi il viaggiatore dovrà comunque provvedere a sua cura a scaricare i bagagli o la bicicletta alla prima stazione in cui il treno effettua fermata.

Nessuna regolarizzazione viene effettuata in tutti i casi in cui l'importo dovuto, comprensivo della penalità, sia uguale o inferiore a quello già pagato ed al viaggiatore non spetta alcun rimborso.

7.3. Il pagamento del solo importo dovuto per il viaggio senza penalizzazioni

Oltre al caso di rilascio dei biglietti a bordo di cui al precedente punto 2.5, il viaggiatore viene regolarizzato con il solo pagamento dell'importo dovuto nei seguenti casi:

- quando sui treni ICN richieda l'utilizzazione di un servizio superiore (da posto a sedere a cuccetta – VL - Excelsior, da cuccetta a VL, da VL a cabina Excelsior, ecc.);
- nel caso di richiesta di assegnazione di un posto nel salottino, con il pagamento della sola differenza di prezzo per l'uso del servizio, se in possesso di un abbonamento AV di 1^a classe o di un biglietto AV di 1^a classe o di 1^a Business, salvo che si tratti di un biglietto emesso in base a particolari offerte commerciali che prevedono un numero limitato di posti, nel qual caso è applicabile la regolarizzazione di cui al punto 7.2.

¹ Per i ragazzi di età fino a 15 anni il documento di identificazione può essere sostituito dal certificato di nascita o da documentazione sostitutiva, ivi compresa l'autocertificazione resa dal genitore del minore o da chi ne fa le veci, dalla quale risulti l'identità del ragazzo.

7.4. Gli abusi

Nei casi di viaggi effettuati o che si tenti di effettuare con titolo di viaggio nominativo o con documento di riduzione ceduto oppure con titolo di viaggio contraffatto, alterato o riutilizzato oppure quando il viaggiatore ricorra a sotterfugi per sottrarsi al pagamento del trasporto, è dovuto il pagamento dell'importo di un biglietto di corsa semplice a prezzo intero per tutto il percorso, più la penalità prevista alla lettera c) del punto 2 del Capitolo 4 – Listino dei prezzi.

Negli altri casi di abusi o tentativi di abusi è dovuto il pagamento della differenza per tutto il percorso fra il prezzo già pagato o che si sia tentato di pagare e quello a prezzo base intero, più la penalità prevista alla lettera c) del punto 2 del Capitolo 4 – Listino dei prezzi.

I titoli di viaggio o i documenti di riduzione ceduti, contraffatti, alterati, nonché quelli abusivamente in possesso dei viaggiatori vengono ritirati ed in sostituzione il personale del treno rilascia altro biglietto con le medesime indicazioni di quello originario.

Nel caso in cui venga trasportato un bagaglio che contenga cose pericolose oppure un cane su un treno in cui non è ammesso, è dovuto il pagamento della penalità prevista alla lettera d) del punto 2 del Capitolo 4 - Listino dei prezzi ed il viaggiatore viene fatto scendere alla prima stazione in cui il treno effettua fermata.

7.5. Le modalità di pagamento degli importi dovuti ai fini della regolarizzazione

Nel caso in cui il viaggiatore non vi abbia provveduto direttamente a bordo treno, può effettuare il pagamento degli importi dovuti per irregolarità di viaggio presso qualsiasi biglietteria di Trenitalia negli orari di apertura al pubblico o utilizzando l'apposito bollettino di conto corrente. E' dovuto anche il pagamento dell'importo aggiuntivo, di cui alla lettera e) del punto 2 del Capitolo 4 - Listino dei prezzi, a titolo di recupero spese per il differimento del pagamento (non previsto per le irregolarità di cui al punto 7.1 e all'ultimo capoverso del punto 7.4).

Le penalità dovute a diverso titolo non si sommano ed il viaggiatore è tenuto al pagamento di un solo importo nella misura più elevata.

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

Quanto alla normativa applicabile, si rinvia alla Parte 1 “Norme Comuni”, punto 2 delle Condizioni Generali di Trasporto dei passeggeri di Trenitalia.

8. La responsabilità di Trenitalia

Ferme restando le limitazioni di responsabilità previste dal R.D.L. 11 ottobre 1934, n. 1948, convertito in legge 4 aprile 1935, n. 911 e successive modificazioni riportate nella Parte I e quanto previsto in tema di responsabilità del vettore ferroviario dal Regolamento CE n.1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 relativo ai diritti ed agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, ai trasporti nazionali disciplinati nella presente Parte II si applicano, per i casi di interruzioni, soppressioni, mancate coincidenze e ritardi, le disposizioni del presente punto 8, nonché quelle riportate ai successivi punti 9 e 10.1.

8.1. Gli avvisi al pubblico

Le interruzioni di linea, le soppressioni di treni e i ritardi in arrivo o in partenza vengono portati a conoscenza del pubblico nelle stazioni e sulla rete telematica, indicandone la presumibile durata e comunicando gli eventuali mezzi di trasbordo istituiti.

8.2. Le interruzioni di linea

Il viaggiatore che si trova in viaggio al momento dell'interruzione è trasportato a destinazione con autoservizi sostitutivi o per un itinerario alternativo, senza aumento di prezzo per il diverso percorso o per l'utilizzo di treno o classe o livello di servizio a cui il titolo di viaggio non dà diritto, anche in data successiva, su sua richiesta, se rientra nel caso di cui alla lettera c) del successivo punto 8.3.

Quando l'interruzione è stata portata a conoscenza del pubblico ed il trasporto viene effettuato per un itinerario alternativo, il titolo di viaggio viene emesso per l'itinerario effettivamente seguito.

8.3. Le soppressioni, mancate coincidenze e arrivo a destinazione con ritardo prevedibile superiore a 60 minuti.

Nei seguenti casi:

- a) soppressione del treno per tutto o parte del suo percorso;
- b) mancata coincidenza per ritardo di altro treno¹;
- c) ritardo all'arrivo nella destinazione finale del viaggio prevista dal contratto di trasporto superiore a 60 minuti prevedibile oggettivamente da Trenitalia in base alla sua esperienza;

il viaggiatore, fatto salvo il diritto al rimborso integrale del biglietto di cui al successivo punto 10.1 può valersi degli autoservizi sostitutivi messi eventualmente a disposizione o proseguire il viaggio con il primo treno utile di categoria pari o inferiore oppure seguire un itinerario alternativo senza pagamento dell'eventuale differenza di prezzo.

Il viaggiatore può essere autorizzato da Trenitalia a proseguire il viaggio anche in classe, livello di servizio o categoria di treno superiore (esclusi il livello di servizio Executive, il servizio cuccette, VL ed Excelsior) senza pagamento aggiuntivo.

Il viaggiatore deve rivolgersi, nel limite dei posti disponibili, direttamente al personale di bordo.

Nel caso riportato al punto b), si specifica che tali disposizioni valgono anche nel caso di una soluzione di viaggio che contempla l'utilizzo di uno o più servizi del trasporto nazionale in combinazione tra loro (biglietto globale) e/o in combinazione con uno o più servizi del trasporto regionale (biglietto globale misto).

Nei casi di cui al punto c), la prosecuzione del viaggio può avvenire a scelta del viaggiatore, anche in data successiva, dopo essersi rivolto all'Ufficio Assistenza.

8.4. Gli interventi di assistenza

¹ Sono considerati coincidenti in una stazione due treni il cui intervallo è superiore a 10', in alcune stazioni (Bologna C.le, Firenze S.M.N., Milano C.le, Napoli C.le, Roma T.ni, Roma Tiburtina, Torino P.N., Villa S.G.) il limite minimo è elevato a 15'.

Quando Trenitalia, per esperienza, prevede oggettivamente che il ritardo in partenza o all'arrivo nella destinazione finale del viaggio risultante dal contratto di trasporto sia superiore a 60 minuti il viaggiatore ha diritto:

- a ricevere pasti e bevande, in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa se sono disponibili sul treno o in stazione e se possono essere ragionevolmente forniti;
- al pernottamento con trattamento di qualità media ed al rimborso delle spese necessarie per informare i familiari del ritardo nell'arrivo, ove risulti fisicamente possibile, se il viaggio non può continuare nello stesso giorno per ritardo, soppressione o mancata coincidenza e non risulti possibile assicurare la prosecuzione con altri treni o servizi di trasporto sostitutivi (bus, taxi, ecc.);
- ad attestare, a richiesta del viaggiatore, che il treno ha subito ritardo, ha causato la perdita di una coincidenza o è stato soppresso a seconda dei casi.

8.5. L'indennità in caso di ritardo in arrivo

Nel caso in cui non si sia provveduto al rimborso integrale del biglietto per rinuncia al viaggio ed il servizio utilizzato sia arrivato in ritardo nella stazione di destinazione indicata sul biglietto, Trenitalia corrisponde una indennità al viaggiatore pari a:

- il 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- il 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti¹.

Trenitalia, inoltre, per i treni Frecciarossa, Frecciargento e Freccia Bianca e per il servizio Freccialink, riconosce un bonus pari al 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra i 30 e i 59 minuti. Il bonus non è cumulabile con l'indennità sopra prevista.

L'indennità spetta anche nel caso di possesso di titolo di viaggio acquistato in tutto o in parte con altro bonus.

L'indennità viene calcolata rispetto al prezzo effettivamente pagato dal viaggiatore per il servizio in ritardo o per l'intera soluzione di viaggio nel caso di "biglietto globale" o "biglietto globale misto" (soluzione composta da più servizi del trasporto nazionale in combinazione tra loro o da servizi del trasporto nazionale e regionale in coincidenza, acquistati contestualmente; il ritardo è calcolato rispetto all'ora di arrivo dell'intera soluzione), compreso l'importo dovuto per la prenotazione del posto, per la scelta del posto (nei casi previsti al punto 8 del Capitolo 3), per viaggiare in salottino, per il trasporto dell'animale al seguito. Sono esclusi gli importi pagati con buono sconto, gli importi aggiuntivi corrisposti per l'acquisto del biglietto presso le agenzie di viaggio o con particolari modalità (es. postoclick), le penalità per le regolarizzazioni a bordo e gli importi corrisposti per servizi forniti da soggetti terzi.

Nel caso di abbonamento, l'indennità per ritardo viene calcolata sull'importo pagato, in proporzione alla percentuale di treni che hanno registrato ritardo nel periodo di validità, sulla relazione e per la categoria

¹ Nel caso di arrivo in ritardo di un treno presso le stazioni di Bologna Centrale, Firenze Santa Maria Novella, Milano Centrale, Napoli Centrale, Roma Termini, Roma Tiburtina, Torino Porta Nuova e Villa San Giovanni, è riconosciuto un margine di tre minuti ai minuti di ritardo rilevati. Pertanto, in tali casi, l'indennità riconosciuta al viaggiatore è pari al 25% del prezzo del biglietto, in caso di ritardo compreso tra 57 e 116 minuti, o al 50% del prezzo del biglietto, in caso di ritardo pari o superiore a 117 minuti.

di treno indicate sull'abbonamento stesso¹, nei medesimi limiti temporali e nelle percentuali previste per il biglietto di corsa semplice e con le stesse modalità di erogazione.

Nel caso di abbonamento IC, l'indennità per ritardo è pari al 10% dell'importo pagato ed è riconosciuta nel caso in cui, per la tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati nel periodo di validità dell'abbonamento subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso².

Per gli abbonamenti con estensione regionale l'eventuale indennità non tiene conto del ritardo maturato dai treni regionali.

Per le tessere, oggetto di specifico accordo con le regioni, che consentono di viaggiare sui treni del trasporto nazionale (Carta Tutto Treno, Carta Mi Muovo tutto treno, ecc.), l'indennità è riconosciuta secondo il medesimo criterio previsto per l'abbonamento.

Nel caso in cui l'abbonato sia in possesso di un cambio servizio per abbonati, della prenotazione del posto, o di cambio servizio rilasciato a bordo, l'indennità spettante è calcolata per intero sull'importo di tali biglietti aggiuntivi.

Il medesimo criterio previsto per l'abbonamento viene applicato in favore dei possessori di pass, prendendo come riferimento, in luogo della specifica relazione, la percentuale dei treni in ritardo sull'intera rete ferroviaria. Nel caso in cui il titolare di un pass nazionale sia in possesso anche di un biglietto a tariffa global pass o di un biglietto di cambio servizio, l'indennità spettante viene calcolata per intero sull'importo di tali biglietti aggiuntivi.

Decorse ventiquattr'ore dall'effettuazione del viaggio e fino a dodici mesi successivi alla data in cui si è verificato il ritardo o dalla scadenza dell'abbonamento (del pass o delle altre specifiche tessere), è possibile verificare il diritto all'indennità (per i soli servizi treni) e richiedere (sia per i servizi treni, sia per i servizi Freccialink) a scelta del viaggiatore:

- un altro titolo di viaggio per un importo pari all'indennità spettante;
- un bonus valido per l'acquisto, entro dodici mesi dal giorno in cui si è verificato il ritardo o dalla data di rilascio nel caso di abbonamento, di un nuovo titolo di viaggio;
- l'importo dovuto in contanti o, in caso di acquisto con carta di pagamento, mediante il riaccredito sulla carta usata per l'acquisto.

L'informazione sul diritto all'indennità (per i soli servizi treni) è consultabile presso le biglietterie, le agenzie di viaggio, le self service, sul sito www.trenitalia.com e tramite il Call Center.

La richiesta dell'indennità (sia per i servizi treni, sia per i servizi Freccialink) può essere avanzata:

- compilando l'apposito web form disponibile sul sito www.trenitalia.com;
- presso qualsiasi biglietteria di stazione;
- all'agenzia di viaggi che ha emesso il biglietto;

¹ In caso di abbonamento AV l'indennità per ritardo viene calcolata come la somma delle indennità previste per le singole prenotazioni effettuate. L'indennità è calcolata sull'importo di ogni singola prenotazione, che è pari al prezzo dell'abbonamento diviso il numero delle prenotazioni ammesse nel mese di validità.

² Questa modalità di calcolo è stata definita dalla Delibera ART n. 106/2018 e si applica agli abbonamenti Intercity. Fino all'11 aprile 2021, i titolari di abbonamenti Intercity possono verificare e, se ne hanno diritto, richiedere l'indennità secondo le nuove modalità di calcolo, fino a 19 mesi successivi alla data di scadenza dell'abbonamento.

I titolari di abbonamenti Intercity che hanno ottenuto l'indennità calcolata con le vecchie modalità (al fine del riconoscimento dell'eventuale differenza) o hanno presentato richiesta di indennità respinta poiché il calcolo è risultato inferiore a € 4,00 oppure non dispongono più dell'abbonamento ma sono in grado di fornire ogni utile informazione per risalire all'acquisto, possono verificare il diritto all'indennità secondo le nuove modalità di calcolo, con la limitazione temporale di cui sopra.

- utilizzando l'apposita funzionalità disponibile sul sito www.trenitalia.com: solo per i biglietti ticketless acquistati sul sito, al Call Center o tramite l'App Trenitalia;
- al Call Center: solo per i biglietti acquistati tramite il Call Center o il sito www.trenitalia.com;
- tramite posta a "Trenitalia S.p.A, Ufficio Reclami e Rimborsi, Piazza della Croce Rossa 1, 00161 Roma".

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

Il bonus non è convertibile in denaro e consente, senza diritto al resto, l'acquisto di altri titoli di viaggio (esclusi i biglietti a fasce chilometriche e i biglietti o abbonamenti integrati). In fase di acquisto del nuovo titolo di viaggio si possono cumulare più bonus per ritardo. Nel caso di un biglietto ticketless acquistato sul sito www.trenitalia.com direttamente dal cliente con propria utenza, il bonus per ritardo è emesso in modalità elettronica e può essere utilizzato solo per successivi acquisti on-line.

Il viaggiatore non ha diritto all'indennità nei seguenti casi:

- se prima dell'acquisto del biglietto era informato del ritardo secondo quanto previsto al punto 8.1;
- se il ritardo nell'ora di arrivo proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base ad un itinerario alternativo è inferiore a 60 minuti.

L'indennità non viene, inoltre, riconosciuta per i biglietti gratuiti e non è dovuta per importo inferiore alla somma riportata alla lettera a) del punto 3 del Capitolo 4 – Listino dei prezzi. Tale importo deve intendersi riferito a ciascun viaggiatore.

8.6. Ulteriori indennità per i treni Intercity e Intercity Notte

Trenitalia riconosce un'indennità pari al 25% del prezzo del biglietto di corsa semplice, nei seguenti casi:

- a) quando una corsa per un treno, indicata sull'orario pubblicato come fruibile da clienti con disabilità o a mobilità ridotta, venga resa con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo. In tal caso l'indennità viene riconosciuta, in aggiunta al rimborso integrale del biglietto di cui al successivo punto 10.1, ai clienti con disabilità o a mobilità ridotta, in possesso di un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata, in caso di rinuncia al viaggio;
- b) sia stata erogata a bordo treno una penalità per irregolarità o richiesto un sovrapprezzo che, a seguito di reclamo, risulti non esigibile ai sensi delle presenti Condizioni Generali di Trasporto. In tal caso l'indennità viene riconosciuta in aggiunta al rimborso integrale della penalità o del sovrapprezzo erroneamente pagato;
- c) sia stata negata un'agevolazione tariffaria che, a seguito di reclamo, risulti applicabile ai sensi delle presenti Condizioni Generali di Trasporto. In tal caso l'indennità viene riconosciuta in aggiunta al rimborso integrale della quota pagata in eccedenza.

La richiesta dell'indennità può essere presentata fino a dodici mesi dal giorno in cui si è verificato il disservizio:

- compilando l'apposito modulo presso le biglietterie di stazione;
- compilando l'apposito web form disponibile sul sito www.trenitalia.com;
- tramite posta a "Trenitalia S.p.A, Ufficio Reclami e Rimborsi, Piazza della Croce Rossa 1, 00161 Roma".

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

In caso di riconoscimento del diritto, Trenitalia eroga l'indennità, a scelta del cliente, in contanti (nella modalità di pagamento utilizzata per l'acquisto del biglietto) o tramite un bonus spendibile entro dodici mesi.

Non è previsto un minimo non indennizzabile.

9. Gli autoservizi sostitutivi

Nei casi di mancata effettuazione del trasporto ferroviario Trenitalia, ove fisicamente possibile, provvede all'istituzione di autoservizi per garantire ai viaggiatori di giungere a destinazione o tornare nella località di partenza su loro richiesta.

Inoltre, nel caso in cui l'esercizio ferroviario sia rimasto interrotto o sospeso su alcune linee o tratti di linee, Trenitalia, in sostituzione di servizi ferroviari, può effettuare autoservizi sostitutivi. In tal caso, al servizio su gomma vi possono accedere i viaggiatori muniti di qualsiasi tipo di titolo di viaggio a prezzo competente (tariffa Ordinaria Nazionale di cui al punto 10 del Capitolo 4 - Listino dei prezzi), compresi quelli gratuiti.

A bordo degli autobus vengono rilasciati unicamente biglietti di corsa semplice a tariffa Ordinaria Nazionale, per i soli viaggiatori in partenza da impianti disabilitati o impresenziati.

L'accesso dei gruppi è subordinato alla preventiva autorizzazione che deve essere richiesta con un anticipo di almeno tre giorni sulla data di effettuazione del viaggio. E' ammesso il trasporto di piccoli animali domestici racchiusi nei contenitori di cui al successivo punto 4.1 del Capitolo 3, se tenuti sulle ginocchia, mentre non è consentito quello di cani sciolti, salvo che per i cani guida per viaggiatori non vedenti.

Per motivi di sicurezza non sono ammessi viaggiatori in piedi.

Per l'accesso agli autoservizi sostitutivi programmati in orario e classificati "LP" è necessario effettuare in tutti i casi la prenotazione del posto. Per le tipologie di biglietto che non prevedano l'assegnazione contestuale del posto (abbonamenti, Carte di libera circolazione, ecc.) nonché per i Pass internazionali e Pass nazionali dedicati alla clientela estera è obbligatorio il pagamento rispettivamente della prenotazione, nella misura indicata alla lettera d) del punto 1 del Capitolo 4 e del global pass, nella misura indicata al punto 5 del Capitolo 4 – Listino dei prezzi. La prenotazione obbligatoria non è modificabile né rimborsabile, salvo il caso in cui il posto non venga riservato ovvero non venga utilizzato per fatto di Trenitalia. In caso di accesso diretto al bus senza prenotazione, il viaggiatore viene regolarizzato con il pagamento della prenotazione, maggiorata della penality prevista alla lettera b) del punto 2 del Capitolo 4 - Listino dei prezzi e, qualora, i posti a sedere risultino esauriti, deve essere fatto scendere alla prima fermata.

10. Il rimborso

10.1. Il rimborso senza trattenute per rinuncia al viaggio per fatto imputabile a Trenitalia o per ordine dell'autorità pubblica

10.1.1 Il rimborso senza trattenute del biglietto di corsa semplice o di andata e ritorno

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

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

- a) quando la partenza del treno sia ritardata di almeno un'ora;
- b) quando il viaggiatore sia impedito ad iniziare il viaggio per ordine dell'autorità pubblica;
- c) quando sulla base dell'esperienza di Trenitalia è oggettivamente prevedibile che il ritardo dell'arrivo nella destinazione finale prevista nel contratto di trasporto sia superiore a 60 minuti rispetto all'orario previsto ed il viaggiatore non intenda iniziare il viaggio utilizzando mezzi alternativi o non intenda proseguirlo e richieda di tornare al punto di partenza o ad altra località intermedia di sua scelta.
- d) il treno o la carrozza cuccetta o VL o Excelsior vengano soppressi;
- e) quando il posto prenotato non sia effettivamente disponibile o quando, per esigenze di servizio non prevedibili, il materiale utilizzato per il treno prenotato è diverso da quello della categoria cui appartiene il treno programmato o la classe o il servizio utilizzati siano inferiori a quelli cui fa riferimento il biglietto;
- f) nel caso di assegnazione di posto cuccetta, VL ed Excelsior diverso da quello indicato sul biglietto o nel caso di mancanza di effetti letterecchi;
- g) vi sia ritardata consegna del titolo di viaggio acquistato sul sito e tramite il Call Center.

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

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

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

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

Excelsior acquistato non sia disponibile per causa imputabile a Trenitalia. In tal caso, il viaggiatore ha diritto anche al rimborso dell'importo eventualmente pagato per la scelta del posto, nei casi previsti al punto 8 del Capitolo 3.

10.1.2. Il rimborso senza trattenute degli altri titoli di viaggio

Il rimborso delle Carte di libera circolazione, del Carnet 30 viaggi, dell'abbonamento e degli altri titoli di viaggio diversi dai biglietti di corsa semplice o di andata e ritorno non è consentito, salvo quanto espressamente previsto al successivo Capitolo 2 o da specifiche Convenzioni.

10.1.3. Le modalità di richiesta del rimborso senza trattenute

Il rimborso senza trattenute può essere richiesto dal momento in cui si verifica l'evento e fino a 30 giorni dalla data dello stesso:

- presso la biglietteria di stazione;
- tramite posta a "Trenitalia S.p.A., Ufficio Reclami e Rimborsi, Piazza della Croce Rossa 1, 00161 Roma".

Nei casi suddetti, il rimborso verrà erogato esclusivamente previa attestazione della rinuncia al viaggio, fornita nel momento in cui si è verificato l'impedimento al viaggio, da parte del personale Trenitalia o tramite il Call Center (numero a pagamento).

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

In caso di biglietto ticketless acquistato sul sito, tramite l'App Trenitalia o il Call Center, la richiesta può essere avanzata, con le medesime tempistiche, anche chiamando il Call Center o compilando l'apposito web form disponibile sul sito www.trenitalia.com, indicando il codice identificativo di prenotazione (PNR). I costi di chiamata al Call Center Trenitalia sono riportati alla lettera a) del punto 1 del Capitolo 4 - Listino dei prezzi.

Il rimborso parziale del biglietto senza applicazione delle trattenute può essere richiesto anche presso la biglietteria della stazione di arrivo, immediatamente dopo la discesa dal treno, quando la classe o il livello di servizio o la categoria di treno utilizzata sia inferiore a quella cui fa riferimento il biglietto o il servizio cuccetta o VL o Excelsior acquistato non sia disponibile per causa imputabile a Trenitalia.

10.2. Il rimborso del biglietto per rinuncia al viaggio per esigenze del viaggiatore

Nel caso in cui il viaggiatore, per proprie esigenze, intenda rinunciare all'intero viaggio, prima della partenza del treno prenotato, viene applicata una trattenuta sull'importo del biglietto, secondo quanto previsto al successivo Capitolo 2 per il biglietto Base e per le diverse offerte.

Il rimborso degli altri titoli di viaggio (abbonamento, pass, carnet, carte di libera circolazione, ecc.) non è ammesso, salvo quanto espressamente previsto al successivo Capitolo 2.

10.2.1. Le modalità di richiesta del rimborso

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

- presso qualsiasi biglietteria;
 - all'agenzia di viaggi che ha emesso il biglietto;
 - telefonando al Call center o compilando l'apposito web form disponibile sul sito www.trenitalia.com: solo per i biglietti acquistati sul sito o tramite il Call Center;
 - utilizzando l'apposita funzionalità disponibile sul sito www.trenitalia.com e sull'App Trenitalia: solo per i biglietti ticketless acquistati sul sito, al Call Center o tramite l'App Trenitalia;
 - presso le self-service: solo per i biglietti ticketless (esclusi quelli emessi presso le agenzie di viaggio) acquistati con carta elettronica di pagamento e tramite identificazione con la Carta di fidelizzazione di Trenitalia o la tessera sanitaria.
- Dopo l'orario di partenza del treno il rimborso non è ammesso.

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

I costi di chiamata al Call Center Trenitalia sono riportati alla lettera a) del punto 1 del Capitolo 4 - Listino dei prezzi.

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

10.2.2. Il calcolo delle trattenute

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

L'importo da rimborsare per ciascun viaggiatore è calcolato applicando la percentuale prevista, con arrotondamento ai 5 centesimi superiori.

10.2.3. Le modalità di pagamento dell'importo da rimborsare

Il rimborso è effettuato a vista e con la stessa modalità con cui è stato eseguito il pagamento originario e può essere richiesto dal titolare del biglietto o da persona appositamente delegata dal titolare stesso su esibizione del documento di identificazione; in caso di persona diversa dal titolare è richiesta la presentazione di delega scritta nonché copia del documento di identificazione del cliente al quale è intestato il biglietto.

Il rimborso di un biglietto acquistato con pagamento mediante credito telefonico è effettuato mediante l'erogazione di un credito elettronico, visibile all'interno dell'Area Riservata Trenitalia del cliente. Tale credito elettronico può essere utilizzato per effettuare acquisti sui canali digitali di Trenitalia.

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

10.2.4. I casi di esclusione dal rimborso

I biglietti d'importo pari o inferiore alla somma riportata alla lettera b) del punto 3 del Capitolo 4 – Listino dei prezzi non sono rimborsabili per rinuncia al viaggio da parte del viaggiatore. Tale importo non rimborsabile deve intendersi riferito a ciascun viaggiatore. Non è ammesso il rimborso in caso d'interruzione del viaggio per esigenze del viaggiatore e nel caso di viaggio effettuato per scelta del viaggiatore con categoria di treno o servizio di valore inferiore rispetto a quello cui fa riferimento il biglietto.

I biglietti smarriti, distrutti o rubati non sono rimborsabili.

Inoltre non sono rimborsabili:

- gli abbonamenti, salvo i casi espressamente previsti al Capitolo 2;
- la prenotazione del posto;
- le carte commerciali;
- i titoli di viaggio rilasciati in base ad offerte promozionali che prevedono espressamente la non rimborsabilità;
- i titoli di viaggio gratuiti rilasciati per qualsiasi motivo;
- gli importi aggiuntivi pagati per il pagamento del biglietto priservato con postoclick, per la consegna a domicilio dei titoli di viaggio e quelli corrisposti a titolo di compenso per le attività di vendita delle agenzie di viaggio;
- i biglietti per la parte acquistata con buono sconto.

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

Quando non è possibile richiedere il rimborso perché la biglietteria o l'agenzia di viaggi è impresenziata o chiusa, il viaggiatore deve, nei termini previsti a seconda del tipo di rimborso da richiedere, telefonare al Call Center (i costi di chiamata sono riportati alla lettera a) del punto 1 del Capitolo 4 - Listino dei prezzi), comunicando il codice identificativo di prenotazione (PNR), il tipo di rimborso richiesto e tutti gli estremi necessari per l'evasione dello stesso. Entro i 30 giorni successivi alla data dell'evento il cliente deve presentare la domanda di rimborso compilando l'apposito web form disponibile sul sito www.trenitalia.com o il modulo rimborsi cartaceo presso qualsiasi biglietteria di Trenitalia.

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

Nel caso in cui nella vettura dove il viaggiatore ha preso posto a sedere su di un treno Frecciarossa, Frecciargento, Frecciabianca (esclusi i treni internazionali in servizio interno), Intercity, Intercity Notte o sul servizio Freccialink, l'impianto di climatizzazione sia totalmente non funzionante e, qualora non risulti possibile assegnare il posto in un'altra vettura di classe o livello di servizio pari o superiore, viene rilasciato, in via di attenzione commerciale, un bonus di importo pari al 25% del prezzo del biglietto (non è previsto un minimo non indennizzabile). Il viaggiatore perde il diritto al rilascio del bonus se rifiuta la sistemazione in un altro posto disponibile su un'altra vettura di classe o livello di servizio uguale o superiore.

Il diritto al bonus è riconosciuto anche nel caso di biglietto acquistato in tutto o in parte con bonus e sull'importo pagato per il servizio salottino.

Per i viaggi con accompagnatore del cieco o dell'invalido possessore di carta blu o titolare di concessione VIII, il bonus viene calcolato sull'importo complessivo corrisposto.

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

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

Il bonus non viene inoltre riconosciuto rispetto ad abbonamenti, cambio servizio per abbonati, diritti di ammissione per titolari di carte di libera circolazione, prenotazione per abbonati e possessori di carte di libera circolazione, biglietti gratuiti validi per l'accesso al treno utilizzato, biglietti emessi con modalità B2B, biglietto per il trasporto del cane a pagamento, biglietti per la parte acquistata con buono sconto, particolari offerte commerciali che lo escludono espressamente. Sono anche esclusi gli importi aggiuntivi pagati per l'acquisto del biglietto presso le agenzie di viaggio o con particolari modalità (es. postclick) e per le regolarizzazioni a bordo.

Decorse ventiquattr'ore dalla data di effettuazione del viaggio per il quale si è verificato il disservizio, il viaggiatore può trovare l'informazione sul suo diritto al bonus (per i soli servizi treni) presso biglietterie, agenzie di viaggio, sul sito www.trenitalia.com e tramite il Call Center. In caso di diritto al bonus, il cliente può richiedere (sia per i servizi treni, sia per i servizi Freccialink) presso qualsiasi biglietteria o agenzia di viaggio, a partire dalle ventiquattr'ore successive e fino a dodici mesi dal giorno in cui si è verificato il disservizio, previa consegna del biglietto originario, un bonus spendibile entro dodici mesi o un altro titolo di viaggio per un importo pari al bonus spettante.

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

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

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

Non è consentito l'utilizzo del bonus per acquisto di biglietti o abbonamenti integrati anche nei casi in cui esistono solo situazioni d'integrazione tariffaria (es. Campania).

12. Il servizio di assistenza in favore delle persone con disabilità o a mobilità ridotta

Per "persona con disabilità" o "persona a mobilità ridotta" s'intendono quelle persone che, nell'uso del trasporto, incontrano difficoltà nella mobilità, a causa di qualsiasi disabilità/handicap fisico o mentale o per ragioni di età. Possono essere comprese nella definizione se incontrano difficoltà anche temporanee nell'uso del trasporto:

- persone che si muovono su sedia a rotelle per malattia o per disabilità;
- persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione;
- persone anziane;
- donne in gravidanza;
- non vedenti o con disabilità visive;

- non udenti o con disabilità uditive;
- persone con handicap mentale.

12.1. I posti riservati

In favore delle persone con disabilità o a mobilità ridotta e del loro eventuale accompagnatore è riservato un quantitativo di posti a seconda del tipo di materiale con cui i treni vengono effettuati. Nel caso in cui i posti attrezzati per le sedie a rotelle siano solo in prima classe o 1[^] Business il biglietto viene emesso per la seconda classe o 2[^] Standard sia per la persona con disabilità o a mobilità ridotta sia per il suo eventuale accompagnatore. L'assegnazione del posto viene effettuata dalle Sale Blu di Rete Ferroviaria Italiana (RFI), al momento della richiesta di assistenza.

12.2. I servizi di assistenza

I servizi di assistenza a terra sono garantiti da Rete Ferroviaria Italiana (RFI) secondo le modalità di richiesta ed i termini di preavviso previsti dalla stessa¹.

I servizi di assistenza a bordo treno (effettuazione del servizio di ristorazione al posto, se richiesto; assistenza per gli spostamenti a bordo e per l'apertura della porta all'arrivo del treno, ove possibile; informazioni necessarie per evitare i rischi derivanti dalla disabilità o difficoltà motoria nella discesa del treno) sono garantiti da Trenitalia.

I viaggiatori disabili o a mobilità ridotta devono comunicare la loro esigenza di assistenza a terra ed a bordo chiamando il Call Center o il Numero Unico Nazionale dedicato di RFI o rivolgendosi alle Sale Blu di RFI presenti nelle principali stazioni.

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

Trenitalia può esigere che la persona con disabilità o a mobilità ridotta sia accompagnata da una persona (che deve essere maggiorenne) in grado di fornirgli l'assistenza necessaria qualora non sia autonomo nello svolgimento delle seguenti funzioni:

- a) respirare senza l'ausilio di ossigeno supplementare;
- b) alimentarsi da solo (il personale del treno può fornire informazioni sul servizio ristorazione presente a bordo);
- c) comunicare con il personale di bordo e comprendere i loro avvisi/istruzioni;
- d) fruire da solo dei servizi igienici (il personale di bordo può assistere il passeggero per spostarsi mediante la sedia a rotelle fino al bagno);
- e) prendere medicinali o effettuare le proprie medicazioni autonomamente;
- f) sollevarsi dal posto occupato.

Nel caso di rifiuto del trasporto o nel caso d'imposizione della persona di accompagnamento Trenitalia informerà per iscritto, su richiesta del viaggiatore, delle relative motivazioni entro i 5 giorni lavorativi successivi.

¹ I dettagli per le modalità di richiesta del servizio, i tempi di preavviso indicati da Rete Ferroviaria Italiana ed i costi di chiamata al Numero Unico Nazionale dedicato di RFI sono visionabili sul sito www.rfi.it.

Capitolo 2 - La Gamma delle offerte

1. La definizione dei prezzi

Trenitalia determina i prezzi in funzione della distanza, della categoria del treno, della classe e del tipo o livello di servizio offerto. I prezzi di alcune categorie di treno e di servizio sono definiti in funzione delle condizioni di mercato e del riempimento del treno nel periodo o nel giorno ed ora in cui si effettua il viaggio, a seconda dei casi. Tutti i prezzi sono comprensivi d’IVA.

1.1. I prezzi chilometrici

Per i viaggi sui treni ICN con servizio cuccetta e VL, si applicano prezzi pari alla somma dei prezzi chilometrici a tariffa Ordinaria Nazionale e dei cambi servizio cuccette o VL previsti a seconda della sistemazione utilizzata, riportati nel Listino dei prezzi di cui al successivo Capitolo 4.

La distanza commerciale, in base alla quale viene definito il prezzo del viaggio, si desume dal Prontuario Ufficiale delle distanze chilometriche di Trenitalia. Per alcune relazioni la distanza è virtuale in quanto non tiene conto delle riduzioni di percorso realizzate nel tempo da opere di miglioramento della rete ferroviaria.¹

I viaggi effettuati attraverso lo Stretto di Messina a bordo dei treni trasportati con le navi traghetto, si considerano come compiuti su un tronco di strada ferrata; il prezzo si calcola cumulando la distanza della traversata con quella ferroviaria.

Per l’individuazione del prezzo da applicare si deve considerare lo scaglione chilometrico entro cui rientra la distanza commerciale relativa all’origine e destinazione del viaggio.

In alcuni nodi ferroviari (centroide di Milano, Firenze, Ancona e Torino) tutti i collegamenti da e per le diverse stazioni che servono il nodo sono tassati per la distanza chilometrica da e per una sola stazione del nodo (Milano C.le, Firenze S.M.N., Ancona C.le, Torino P.N.).

1.2. I prezzi di mercato

Per i treni Alta Velocità Frecciarossa e Frecciargento, Freccia Bianca, Intercity, Intercity notte e per le carrozze Excelsior, si applicano prezzi di mercato ossia prezzi differenziati in relazione alle condizioni del mercato e del riempimento del treno nel periodo, nel giorno o nell’ora in cui si effettua il viaggio, indipendentemente dalle distanze percorse dal viaggiatore.

2. L’applicazione delle riduzioni

I prezzi a riduzione previsti dalle offerte commerciali o da accordi o da obblighi tariffari imposti dallo Stato sono ottenuti applicando sul prezzo del biglietto Base la percentuale di sconto prevista con arrotondamento al decimo matematico. Per alcune offerte l’arrotondamento del prezzo è all’euro matematico.

Per ciascuna categoria di treno si applica il prezzo minimo, in 1[^] e in 2[^] classe e sui livelli di servizio Executive, 1[^] Business, 2[^] Premium e 2[^] Standard, previsto al punto 13 del capitolo 4 del Listino dei prezzi, al di sotto del quale il prezzo di norma non può essere ridotto.

¹ Tale previsione è stata introdotta dal D.M. n.6925 del 1974.

L'applicazione dei prezzi ridotti previsti dalle offerte commerciali avviene solo su esplicita richiesta del cliente all'atto dell'acquisto.

Nel caso in cui il titolo alla riduzione di prezzo nell'acquisto dei biglietti derivi dal possesso di una carta commerciale o di altro documento, è necessario esibire gli stessi al momento dell'acquisto del biglietto e a bordo del treno in corso di viaggio unitamente ad un documento d'identificazione.

2.1. L'ottimizzazione commerciale

Per i viaggi sui treni Alta Velocità Frecciarossa e Frecciargento, Frecciabianca e/o per determinate offerte commerciali su tutti i treni del servizio nazionale, l'applicazione di riduzioni di prezzo può essere limitata ad un numero di biglietti variabile per giorno di richiesta, per giorno di partenza, per treno, per classe o livello di servizio, per origine/destinazione. In tal caso dell'esistenza di una limitazione d'accesso viene data adeguata informazione.

3. La gamma delle offerte

Il biglietto Base è il biglietto il cui prezzo rappresenta di norma il riferimento per l'applicazione delle riduzioni previste dalle offerte commerciali.

La gamma delle offerte prevede, oltre al biglietto Base, una serie di offerte a prezzi ridotti, caratterizzate da una limitazione nel numero dei biglietti acquistabili e da restrizioni nelle condizioni di utilizzo che variano a seconda della categoria di treni, di cui ai successivi punti.

4. Il biglietto Base

- **Il biglietto e la sua utilizzazione**

Il biglietto Base può essere acquistato presso tutti i canali di vendita, per viaggiare su tutti i treni, in 1[^] e in 2[^] classe, nei livelli di servizio Executive, 1[^] Business, 2[^] Premium e 2[^] Standard, nonché in vettura cuccette, VL ed Excelsior.

- **I prezzi**

I prezzi Base applicati per l'utilizzo dei treni Intercity e Intercity Notte sono quelli riportati nel Capitolo 4 – Listino dei prezzi.

Sui treni Frecciarossa, Frecciargento e Frecciabianca, il biglietto Base prevede l'applicazione di differenti livelli di prezzo. Il numero di posti a disposizione per ogni livello di prezzo è limitato e variabile, a seconda dei giorni della settimana, dei treni e della classe o della tipologia di servizio. Al momento dell'acquisto, il sistema propone, per ogni classe o tipologia di servizio, il prezzo più vantaggioso disponibile.

- **Il cambio della prenotazione**

Il cambio della prenotazione è consentito:

- un numero illimitato di volte dal giorno d'emissione e fino alla partenza del treno prenotato;
- una sola volta dopo la partenza del treno e fino ad un'ora successiva.

Dopo il termine suddetto il cambio non è più consentito.

Sui treni Frecciarossa, Frecciargento e Frecciabianca, il cambio prenotazione è effettuato rispetto al prezzo Base disponibile al momento del cambio.

Per quanto non previsto, si applica il punto 4 del Capitolo 1.

- **Il cambio del biglietto**

Il cambio del biglietto può essere richiesto:

- un numero illimitato di volte dal giorno d'emissione e fino alla partenza del treno prenotato;
- una sola volta dopo la partenza del treno e fino ad un'ora successiva.

Dopo il termine suddetto il cambio non è più consentito.

Per quanto non previsto, si applica il punto 5 del Capitolo 1.

- **Il cambio del nominativo**

Il cambio del nominativo può essere richiesto un numero illimitato di volte dal giorno d'emissione e fino alla partenza del treno prenotato.

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

Per quanto non previsto, si applica il punto 6 del Capitolo 1.

- **Il rimborso**

Per il rimborso integrale per mancata effettuazione di tutto o parte del viaggio per causa imputabile a Trenitalia si applica quanto previsto al punto 10.1 del Capitolo 1.

Il rimborso del biglietto Base per esigenze del viaggiatore viene effettuato nel modo seguente:

- prima dell'orario di partenza del treno prenotato: con una trattenuta del 20%.
- dopo l'orario di partenza del treno prenotato il rimborso non è ammesso. Nel caso in cui il viaggiatore abbia richiesto un cambio della prenotazione o del biglietto dopo l'orario di partenza del treno e decida poi di rinunciare definitivamente al viaggio, il rimborso del biglietto non è ammesso.

Per quanto non previsto, si applica il punto 10.2 del Capitolo 1.

- **Le irregolarità.**

Il possessore del biglietto Base, che non abbia provveduto a modificare il proprio biglietto, può utilizzare un treno diverso, della stessa o di una differente categoria, per la medesima relazione, da un'ora prima e fino ad un'ora successiva alla partenza del treno prenotato o anche successivamente se, per mancanza di treno di pari categoria nell'arco temporale consentito, utilizza il primo treno di

categoria pari o inferiore utile per giungere a destinazione¹, pagando quanto previsto al punto 7.2 del Capitolo 1.²

Per quanto non previsto, si applica il punto 7 del Capitolo 1.

5. I biglietti Economy e Super Economy

5.1 Il biglietto Economy

- **Il biglietto e la sua utilizzazione**

Il biglietto Economy può essere acquistato presso tutti i canali di vendita, per viaggiare su tutti i treni, in 1[^] e in 2[^] classe, nei livelli di servizio Executive, 1[^] Business, 2[^] Premium e 2[^] Standard, nonché nei servizi salottino, cuccette, VL ed Excelsior.

Il biglietto può essere acquistato fino alle ore 24 del secondo giorno precedente la partenza del treno.

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

- **I prezzi**

Il biglietto Economy prevede l'applicazione di differenti livelli di prezzo ridotti rispetto al prezzo del biglietto Base intero. E' previsto un prezzo minimo riportato al punto 13 del Capitolo 4 - Listino dei prezzi.

Il numero di posti a disposizione per ogni livello di prezzo è limitato e variabile, a seconda dei giorni della settimana, dei treni e della classe o livello di servizio. Al momento dell'acquisto il sistema propone sempre il prezzo più vantaggioso disponibile.

Il biglietto non è cumulabile con altre riduzioni a qualsiasi titolo spettanti, ad eccezione di quella prevista a favore dei ragazzi. In tal caso si applica il prezzo minimo previsto per l'offerta e i prezzi sono arrotondati all'euro matematico.

- **Il cambio della prenotazione/biglietto**

E' ammesso, dal giorno d'emissione e fino alla partenza del treno prenotato, solo per effettuare un cambio della data o dell'ora di partenza con la medesima categoria di treno o tipologia di servizio acquistato. In tal caso, è necessario richiedere il cambio del biglietto (presso i canali di vendita ove tale operazione è consentita) corrispondendo la differenza rispetto al prezzo Base disponibile al momento del cambio.

Il biglietto ottenuto a seguito del cambio è soggetto alle condizioni del biglietto Base.

¹ In mancanza di altri treni, il primo treno utile è lo stesso treno indicato sul biglietto in partenza il giorno successivo. Nel caso di biglietto valido per il servizio cuccette o vagone letto, per primo treno utile s'intende il primo treno Notte utile per arrivare a destinazione che offra lo stesso servizio o un servizio di categoria inferiore.

² Il titolare di un biglietto base o assimilabile, valido per il livello di servizio Executive, può utilizzare un treno diverso, della stessa o di una differente categoria, per la medesima relazione, nell'intera giornata di partenza del treno prenotato, senza l'applicazione di alcuna penalità.

Per quanto non previsto, si applica il punto 4 del Capitolo 1.

- **Il rimborso**

Per il rimborso integrale per mancata effettuazione di tutto o parte del viaggio per causa imputabile a Trenitalia si applica quanto previsto al punto 10.1 del Capitolo 1.

Il rimborso per rinuncia al viaggio da parte del viaggiatore non è ammesso.

- **Il cambio del nominativo**

Il cambio del nominativo può essere richiesto un numero illimitato di volte dal giorno d'emissione e fino alla partenza del treno prenotato.

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

Per quanto non previsto, si applica il punto 6 del Capitolo 1.

- **Le irregolarità**

Non è consentito l'accesso a treno diverso da quello prenotato se non si è provveduto ad effettuare il cambio.

In caso di utilizzo di un treno diverso da quello prenotato, il viaggiatore è considerato sprovvisto di biglietto e regolarizzato secondo quanto previsto al punto 7.1. del Capitolo 1.

Per quanto non previsto, si applica la disciplina di cui al punto 7 del Capitolo 1.

5.2 Il biglietto Super Economy

- **Il biglietto e la sua utilizzazione**

Il biglietto Super Economy può essere acquistato presso tutti i canali di vendita, per viaggiare su tutti i treni, in 1^a e in 2^a classe, nei livelli di servizio Executive, 1^a Business, 2^a Premium e 2^a Standard, nonché nei servizi salottino, cuccette, VL ed Excelsior.

Il biglietto può essere acquistato fino alle ore 24 del decimo giorno precedente la partenza del treno.

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

- **I prezzi**

Il biglietto Super Economy prevede l'applicazione di differenti livelli di prezzo ridotti rispetto al prezzo del biglietto Base intero. E' previsto un prezzo minimo riportato al punto 13 del Capitolo 4 - Listino dei prezzi.

Il numero di posti a disposizione per ogni livello di prezzo è limitato e variabile, a seconda dei giorni della settimana, dei treni e della classe o livello di servizio. Al momento dell'acquisto il sistema propone sempre il prezzo più vantaggioso disponibile.

Il biglietto non è cumulabile con altre riduzioni a qualsiasi titolo spettanti, ad eccezione di quella prevista a favore dei ragazzi. In tal caso si applica il prezzo minimo previsto per l'offerta e i prezzi sono arrotondati all'euro matematico.

- **Il cambio della prenotazione/biglietto**

Non è ammesso.

- **Il cambio del nominativo**

Il cambio del nominativo può essere richiesto un numero illimitato di volte dal giorno d'emissione e fino alla partenza del treno prenotato.

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

Per quanto non previsto, si applica il punto 6 del Capitolo 1.

- **Il rimborso**

Per il rimborso integrale per mancata effettuazione di tutto o parte del viaggio per causa imputabile a Trenitalia si applica quanto previsto al punto 10.1 del Capitolo 1.

Il rimborso del biglietto per rinuncia al viaggio per esigenza del viaggiatore non è ammesso.

- **Le irregolarità**

Non è consentito l'accesso a treno diverso da quello prenotato.

In caso di utilizzo di un treno diverso da quello prenotato, il viaggiatore è considerato sprovvisto di biglietto e regolarizzato secondo quanto previsto al punto 7.1. del Capitolo 1.

Per quanto non previsto, si applica la disciplina di cui al punto 7 del Capitolo 1.

6. Le Carte di Libera Circolazione ed i Carnet 30 viaggi

Le Carte di Libera Circolazione sono acquistabili sulla base di convenzioni appositamente stipulate e possono essere di prima e di seconda classe. Per viaggiare sui treni Intercity e Intercity Notte posti a sedere, il possessore della Carta di Libera Circolazione deve acquistare la prenotazione del posto, pagando per ciascun viaggio e ciascun treno l'importo previsto alla lettera d) del punto 1 del Capitolo 4 – Listino dei prezzi.

Per viaggiare con i treni Frecciabianca e Alta Velocità Frecciarossa e Frecciargento, il possessore della C.L.C. deve corrispondere un diritto di ammissione per ciascun viaggio e treno, il cui importo è riportato al punto 4 del Capitolo 4 – Listino dei prezzi, mentre per viaggiare in cuccetta o VL deve corrispondere il cambio servizio previsto per la tipologia di sistemazione utilizzata.

Non sono ammesse C.L.C. nel livello di servizio Executive e sulle vetture Excelsior.

Il prezzo del trasporto degli animali e di ogni altro servizio aggiuntivo di cui al successivo Capitolo 3 deve essere corrisposto per intero.

La medesima disciplina si applica al possessore di carnet 30 viaggi che consente di effettuare, nell'ambito della validità annuale, trenta viaggi dopo aver convalidato di volta in volta il singolo tagliando.

Ai diritti di ammissione ed ai cambi servizio si applicano le condizioni di utilizzo del biglietto Base, ad eccezione del cambio del nominativo che non è ammesso.

7. Il Global Pass

Il possessore di Pass internazionali e di Pass nazionali dedicati alla clientela estera ¹, per viaggiare sui treni del servizio nazionale deve acquistare il biglietto Global Pass, il cui importo è riportato al punto 5 del Capitolo 4 – Listino dei prezzi.

Sono esclusi i livelli di servizio Executive e 2[^] Premium e le vetture Excelsior.

Al biglietto Global Pass si applicano le condizioni di utilizzo del biglietto Base, ad eccezione del cambio del nominativo che non è ammesso. Il biglietto è acquistabile presso le biglietterie di stazione e le agenzie di viaggio abilitate.

8. Le offerte commerciali

8.1. L'offerta Ragazzi

Su tutti i treni il bambino da 0 a 4 anni non compiuti è trasportato gratuitamente purché non occupi un posto a sedere e viaggi insieme a persona maggiorenne. Qualora il compimento dell'età abbia luogo durante il viaggio il bambino può proseguire gratuitamente fino alla destinazione finale del viaggio.

Il ragazzo che non ha ancora compiuto 15 anni ha diritto ad occupare un posto a sedere pagando un biglietto Base con lo sconto del 50% (calcolato rispetto al prezzo Base disponibile in fase di vendita), salvo quanto diversamente previsto dalle singole offerte. Ai fini dell'applicazione delle riduzioni previste, l'età considerata è quella che ha il ragazzo nel giorno di acquisto del biglietto (l'età si considera compiuta il giorno successivo a quello anniversario della nascita). Per dimostrare l'età del ragazzo occorre esibire un documento d'identità o, in mancanza, una documentazione sostitutiva, ivi compresa l'autocertificazione resa dal genitore o da chi ne fa le veci, dalla quale si desuma l'età. Al biglietto per ragazzo si applicano le condizioni di utilizzo del biglietto Base o quelle della specifica offerta eventualmente usufruita.

- **I viaggi in cuccetta, in VL e sulle vetture Excelsior**

Il bambino da 0 a 4 anni che occupi il posto cuccetta o letto insieme ad altra persona pagante è trasportato gratuitamente. Al ragazzo dai 4 ai 15 anni non compiuti si applica la riduzione del 30% sul prezzo globale per il servizio cuccetta ordinaria e comfort e per il servizio VL e sull'importo dovuto per le vetture Excelsior. Due bambini di età inferiore ai quattro anni possono occupare una stessa cuccetta o uno stesso posto letto dietro pagamento di un solo biglietto previsto per il servizio utilizzato con la riduzione per ragazzi.

8.2. L'offerta Famiglia

- **Il biglietto e la sua utilizzazione**

¹ Eurail Global Pass, Eurail Select Pass, Eurail Regional Pass (France-Italy Pass, Greece-Italy Pass, Italy-Spain Pass), Eurail Italy Pass, InterRail Global, InterRail Italy Pass.

Il biglietto Famiglia può essere acquistato dai gruppi familiari composti da 2 a 5 persone, di cui almeno un maggiorenne ed almeno un ragazzo di età inferiore a 15 anni che viaggiano insieme, sui treni Intercity Notte, in carrozza cuccetta e VL. Sono escluse le vetture Excelsior.

Il biglietto può essere acquistato presso tutti i canali di vendita, fino alla partenza del treno.

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

Per usufruire dell'offerta Famiglia è necessario esibire un documento d'identificazione in corso di validità comprovante l'età oppure, per i ragazzi di età inferiore a 15 anni, un certificato di nascita o una documentazione sostitutiva, ivi compresa l'autocertificazione resa dal genitore del minore o da chi ne fa le veci dalla quale si desuma l'età.

Il numero dei biglietti acquistabili è limitato e variabile, a seconda dei giorni della settimana, dei treni e della classe o livello di servizio.

- **I prezzi**

Ai ragazzi dai 4 ai 15 anni compete lo sconto del 50% sul prezzo previsto per il treno utilizzato e del 30% sul prezzo globale cuccette e VL, mentre agli altri componenti il gruppo è applicato uno sconto del 20% sui prezzi previsti per il treno o il servizio utilizzato.

Il prezzo minimo applicabile è di 10,00 euro a persona, fatti salvi i minimi tariffari.

Gli sconti non si cumulano con altre riduzioni a qualsiasi titolo spettanti.

- **Il cambio della prenotazione.**

Il cambio della prenotazione è consentito gratuitamente una volta fino all'orario di partenza del treno prenotato in caso di disponibilità di posti per l'offerta Famiglia.

In caso di mancanza di posti in base all'offerta deve essere effettuato il cambio del biglietto con pagamento della differenza rispetto al prezzo intero.

Per le modalità di richiesta si applica quanto previsto al punto 4 del Capitolo 1.

- **Il cambio del biglietto**

E' ammesso per una volta prima dell'orario di partenza secondo quanto previsto al punto 5 del Capitolo 1.

- **Il cambio del nominativo**

Il cambio dei nominativi può essere richiesto un numero illimitato di volte dal giorno d'emissione e fino alla partenza del treno prenotato, nel rispetto delle condizioni dell'offerta.

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

Per quanto non previsto, si applica il punto 6 del Capitolo 1.

- **Il rimborso**

Per il rimborso integrale per mancata effettuazione di tutto o parte del viaggio per causa imputabile a Trenitalia si applica quanto previsto al punto 10.1 del Capitolo 1.

In caso di rinuncia al viaggio da parte del viaggiatore il rimborso del biglietto viene effettuato con una trattenuta del 20% sull'importo del biglietto se la richiesta è effettuata fino all'orario di partenza del treno prenotato.

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

Per le modalità di richiesta si applica quanto previsto al punto 10.2.1. del Capitolo 1.

- **Le irregolarità**

Il possessore del biglietto Famiglia, che non abbia provveduto a modificare il proprio biglietto, può utilizzare un treno diverso, della stessa o di una differente categoria, per la medesima relazione, da un'ora prima e fino ad un'ora successiva alla partenza del treno prenotato (o anche successivamente se è il primo treno utile di categoria pari o inferiore), pagando la differenza tra quanto corrisposto e quanto dovuto a prezzo intero e la penalità prevista alla lettera b) del punto 2 - del Capitolo 4 - Listino dei prezzi.

Per quanto non previsto, si applica la disciplina di cui al punto 7 del Capitolo 1.

8.3. L'offerta A/R in Giornata

- **Il biglietto e la sua utilizzazione**

L'offerta A/R in Giornata può essere acquistata per viaggi di andata e ritorno effettuati nella medesima data e sulla stessa relazione, categoria di treno e classe o livello di servizio. L'offerta è valida sui treni Frecciarossa, Frecciargento e Frecciabianca, in 1^a e 2^a classe e nei livelli di servizio Executive, 1^a Business, 2^a Premium e 2^a Standard. Non è consentita la prenotazione del posto nei salottini.

Il biglietto può essere acquistato presso tutti i canali di vendita, fino alle ore 24 del terzo giorno precedente la partenza del treno.

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

Il numero dei biglietti acquistabili è limitato e variabile a seconda dei giorni della settimana, dei treni e della classe o livello di servizio.

- **I prezzi**

L'offerta prevede l'applicazione sulle tipologie di treno per le quali è valida, per viaggi A/R in giornata, dei prezzi differenziati per relazione riportati nel Listino dei prezzi di cui al capitolo 4.

Tali prezzi non sono applicabili alle relazioni per i quali è previsto un prezzo Base A/R inferiore.

A tali prezzi non si cumulano altre riduzioni a qualsiasi titolo spettanti, compresa quella prevista a favore dei ragazzi.

- **Il cambio della prenotazione**

Il cambio della prenotazione è consentito gratuitamente una volta per ciascun biglietto (di andata e ritorno), dal giorno d'emissione e fino alla partenza del treno prenotato, in caso di disponibilità di posti

per l'offerta e solo per cambiare l'ora di partenza con la medesima categoria di treno o tipologia di servizio acquistato. Non è ammesso il cambio della data di partenza.

Per le modalità di richiesta si applica quanto previsto al punto 4 del Capitolo 1.

- **Il cambio del biglietto**

Non è ammesso.

- **Il cambio del nominativo**

Il cambio del nominativo può essere richiesto un numero illimitato di volte dal giorno d'emissione e fino alla partenza del treno di andata.

Dopo la partenza del treno di andata, il cambio non è più consentito.

Il cambio nominativo può essere richiesto solo per entrambi i treni di andata e ritorno, non è possibile richiederlo per un solo treno.

Per quanto non previsto, si applica il punto 6 del Capitolo 1.

- **Il rimborso**

Il rimborso del biglietto per rinuncia al viaggio per esigenza del viaggiatore non è ammesso.

- **Le irregolarità**

Non è consentito l'accesso a treno diverso da quello prenotato se non si è provveduto ad effettuare il cambio prenotazione.

In caso di utilizzo di un treno diverso da quello prenotato, il viaggiatore è considerato sprovvisto di biglietto e regolarizzato secondo quanto previsto al punto 7.1. del Capitolo 1.

Per quanto non previsto, si applica la disciplina di cui al punto 7 del Capitolo 1.

8.4. L'offerta Notte & AV

- **I biglietti e la loro utilizzazione**

L'offerta Notte & AV prevede l'applicazione di prezzi speciali ridotti in favore dei viaggiatori che utilizzano:

- collegamenti da/per la Sicilia/Calabria effettuati con un treno notte, in posto a sedere (per i collegamenti da/per la Calabria) o in servizio cuccette o vagone letto (con esclusione delle vetture Excelsior) e con il network AV (Frecciarossa e Frecciargento da e per Bs/Vr/Bz e Ve/Ud) in connessione, con intercambio a Roma o Napoli e viceversa, nella sola seconda classe e 2[^] standard;
- collegamenti da/per la Puglia effettuati con un treno notte, in posto a sedere o servizio cuccette o vagone letto (con esclusione delle vetture Excelsior), e con il network AV (Frecciarossa e Frecciargento) in connessione, con interscambio a Bologna e viceversa, nella sola seconda classe e 2[^] standard.

Il biglietto Notte & AV può essere acquistato presso tutti i canali di vendita.

I biglietti sono validi esclusivamente per il giorno ed i treni prenotati.

L'utilizzo dei biglietti per i treni AV è consentito previa esibizione del biglietto notte. Sia per l'utilizzo del treno notte (posti a sedere, cuccette e VL) che per quello AV, il viaggiatore deve essere munito in corso di viaggio di un valido documento di identificazione.

- **I prezzi**

Per i biglietti relativi all'offerta sono applicati, sia ai treni notte che ai treni AV, prezzi speciali ridotti.

L'offerta non si cumula con altre riduzioni e offerte a qualsiasi titolo spettanti, fatta eccezione per quella prevista a favore dei ragazzi (30% sui prezzi già scontati per adulti per il servizio cuccette o vagoni letto e 50% sui prezzi già scontati per adulti per i posti a sedere). In ogni caso, sono fatti salvi i minimi tariffari previsti per ciascuna categoria di treno.

All'offerta si applicano le condizioni di accesso previste dai singoli servizi per i bambini di età inferiore ai quattro anni.

- **Il cambio della prenotazione/biglietto**

Il cambio della prenotazione è ammesso solo per l'intera soluzione del viaggio e con le modalità previste per il cambio del biglietto.

Il cambio del biglietto è ammesso solo per l'intera soluzione del viaggio, un numero illimitato di volte fino alla partenza del primo treno prenotato. Dopo tale termine il cambio non è consentito.

E' possibile chiedere il cambio con applicazione degli sconti previsti dall'offerta nel rispetto delle condizioni stabilite per l'emissione di tali biglietti, in caso contrario viene applicata la differenza a prezzo intero.

- **Il cambio del nominativo**

Il cambio del nominativo è ammesso solo per l'intera soluzione del viaggio, un numero illimitato di volte fino alla partenza del primo treno prenotato.

Dopo tale termine il cambio non è più consentito.

Per quanto non previsto, si applica il punto 6 del Capitolo 1.

- **Il rimborso**

Per il rimborso integrale per mancata effettuazione di tutto o parte del viaggio per causa imputabile a Trenitalia si applica quanto previsto al punto 10.1 del Capitolo 1.

Il rimborso per rinuncia al viaggio per fatto del viaggiatore è ammesso, con la trattenuta del 20%, solo per totale inutilizzazione dell'intera soluzione di viaggio, una sola volta dal giorno d'emissione e fino alla partenza del primo treno prenotato. Dopo tale termine il biglietto non è rimborsabile.

- **Le irregolarità**

Non è consentito l'accesso a treni diversi da quelli prenotati. In caso di utilizzo di un treno diverso da quello prenotato, il viaggiatore viene regolarizzato per il viaggio che sta effettuando come sprovvisto di biglietto secondo quanto previsto al punto 7.1. del Capitolo 1.

Per quanto non previsto, si applica la disciplina di cui al punto 7 del Capitolo 1.

8.5. L'offerta A/R weekend

- **Il biglietto e la sua utilizzazione**

L'offerta "A/R weekend" può essere acquistata per viaggi di andata e ritorno effettuati durante lo stesso fine settimana nei giorni di sabato (andata) e domenica (ritorno), sulla medesima relazione, categoria di treno e classe o livello di servizio. L'offerta è valida sui treni Frecciarossa, Frecciargento e Freccia Bianca, in 1^a e in 2^a classe e nei livelli di servizio Executive, 1^a Business, 2^a Premium e 2^a Standard. Non è consentita la prenotazione del posto nei salottini.

Il biglietto può essere acquistato presso tutti i canali di vendita, fino alle ore 24 del terzo giorno precedente la partenza del treno.

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

Il numero dei biglietti acquistabili è limitato e variabile a seconda dei giorni della settimana, dei treni e della classe o livello di servizio.

- **I prezzi**

L'offerta prevede, in via promozionale, l'applicazione sulle tipologie di treno per le quali è valida, per viaggi di A/R effettuati durante lo stesso fine settimana nei giorni di sabato e domenica, dei prezzi differenziati per relazione riportati nel Listino dei prezzi di cui al capitolo 4.

Tali prezzi non sono applicabili alle relazioni per i quali è previsto un prezzo Base A/R inferiore.

A tali prezzi non si cumulano altre riduzioni a qualsiasi titolo spettanti, compresa quella prevista a favore dei ragazzi.

- **Il cambio della prenotazione**

Il cambio della prenotazione è consentito gratuitamente una volta per ciascun biglietto (di andata e ritorno), dal giorno d'emissione e fino alla partenza del treno prenotato, in caso di disponibilità di posti per l'offerta e solo per cambiare l'ora di partenza con la medesima categoria di treno o tipologia di servizio acquistato. Non è ammesso il cambio della data di partenza.

Per le modalità di richiesta si applica quanto previsto al punto 4 del Capitolo 1.

- **Il cambio del biglietto**

Non è ammesso.

- **Il cambio del nominativo**

Il cambio del nominativo può essere richiesto un numero illimitato di volte dal giorno d'emissione e fino alla partenza del treno di andata.

Dopo la partenza del treno di andata, il cambio non è più consentito.

Il cambio nominativo può essere richiesto solo per entrambi i treni di andata e ritorno, non è possibile richiederlo per un solo treno.

Per quanto non previsto, si applica il punto 7 del Capitolo 1.

- **Il rimborso**

Il rimborso del biglietto per rinuncia al viaggio per esigenza del viaggiatore non è ammesso.

- **Le irregolarità**

Non è consentito l'accesso a treno diverso da quello prenotato se non si è provveduto ad effettuare il cambio prenotazione.

In caso di utilizzo di un treno diverso da quello prenotato, il viaggiatore è considerato sprovvisto di biglietto e regolarizzato secondo quanto previsto al punto 7.1. del Capitolo 1.

Per quanto non previsto, si applica la disciplina di cui al punto 7 del Capitolo 1.

8.6. L'offerta Speciale 2x1

- **Il biglietto e la sua utilizzazione**

L'offerta "Speciale 2x1" può essere acquistata per viaggi il sabato e durante alcuni giorni/ricorrenze stabiliti da Trenitalia all'interno delle singole iniziative commerciali.

Sono esclusi il livello di servizio Executive e i servizi cuccette, VL ed Excelsior e non è consentita la prenotazione del posto nei salottini.

Il biglietto può essere acquistato presso tutti i canali di vendita, fino alle ore 24 del secondo giorno precedente la partenza del treno.

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

Il numero di posti a disposizione per l'offerta è limitato e variabile, a seconda dei treni e della classe o livello di servizio.

- **I prezzi**

L'offerta consente di acquistare, su tutte le relazioni e tipologie di treno per le quali è valida, un biglietto di corsa semplice valido per due persone al prezzo Base intero di una.

L'offerta non si cumula con altre riduzioni a qualsiasi titolo spettanti, compresa quella prevista a favore dei ragazzi.

- **Il cambio della prenotazione**

Non è ammesso.

- **Il cambio del biglietto**

Non è ammesso.

- **Il cambio del nominativo**

Il cambio dei nominativi può essere richiesto un numero illimitato di volte dal giorno d'emissione e fino alla partenza del treno prenotato.

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

Per quanto non previsto, si applica il punto 6 del Capitolo 1.

- **Il rimborso**

Il rimborso del biglietto per rinuncia al viaggio per esigenza del viaggiatore non è ammesso.

- **Le irregolarità**

Non è consentito l'accesso a treno diverso da quello prenotato.

In caso di utilizzo di un treno diverso da quello prenotato, il viaggiatore è considerato sprovvisto di biglietto e regolarizzato secondo quanto previsto al punto 7.1. del Capitolo 1.

Nel caso in cui non vengano rispettate le condizioni dell'offerta, è dovuto il pagamento della penalità prevista alla lettera b) del punto 2 - del Capitolo 4 - Listino dei prezzi.

Per quanto non previsto, si applica la disciplina di cui al punto 7 del Capitolo 1.

8.7. L'Offerta Bimbi Gratis

- **Il biglietto e la sua utilizzazione**

L'offerta "Bimbi Gratis" può essere acquistata dai gruppi familiari composti da 2 a 5 persone, di cui almeno un maggiorenne ed almeno un ragazzo di età inferiore ai 15 anni che viaggiano insieme, in 1^a e in 2^a classe e nei livelli di servizio Business, Premium e Standard, sui treni AV Frecciarossa e Frecciargento, Frecciabianca e Intercity. E' escluso il livello di servizio Executive e non è consentita la prenotazione del posto nei salottini.

Il biglietto può essere acquistato presso tutti i canali di vendita, fino alle ore 24 del secondo giorno precedente la partenza del treno.

Il biglietto è emesso con contestuale assegnazione del posto ed è valido per il giorno ed il treno prenotati. Per usufruire dell'offerta è necessario esibire un documento d'identificazione in corso di validità comprovante l'età oppure, per i ragazzi di età inferiore a 15 anni, un certificato di nascita o una documentazione sostitutiva, ivi compresa l'autocertificazione resa dal genitore del minore o da chi ne fa le veci dalla quale si desuma l'età.

Il numero dei biglietti acquistabili è limitato e variabile, a seconda dei giorni della settimana, dei treni e della classe o livello di servizio.

- **I prezzi**

Ai ragazzi di età inferiore a 15 anni è riconosciuta la gratuità del viaggio, mentre gli altri componenti il gruppo pagano il prezzo Base intero previsto per il treno ed il servizio utilizzato.

Gli sconti non si cumulano con altre riduzioni a qualsiasi titolo spettanti.

- **Il cambio della prenotazione**

Il cambio della prenotazione è consentito gratuitamente una volta fino all'orario di partenza del treno prenotato in caso di disponibilità di posti per l'offerta.

In caso di mancanza di posti in base all'offerta deve essere effettuato il cambio del biglietto con pagamento della differenza rispetto al prezzo intero.

Per le modalità di richiesta si applica quanto previsto al punto 4 del Capitolo 1.

- **Il cambio del biglietto**

E' ammesso per una volta prima dell'orario di partenza secondo quanto previsto al punto 5 del Capitolo 1.

- **Il cambio del nominativo**

Il cambio dei nominativi può essere richiesto un numero illimitato di volte dal giorno d'emissione e fino alla partenza del treno prenotato, nel rispetto delle condizioni dell'offerta.

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

Per quanto non previsto, si applica il punto 6 del Capitolo 1.

- **Il rimborso**

Per il rimborso integrale per mancata effettuazione di tutto o parte del viaggio per causa imputabile a Trenitalia si applica quanto previsto al punto 10.1. del Capitolo 1.

In caso di rinuncia al viaggio da parte del viaggiatore, il rimborso del biglietto viene effettuato con una trattenuta del 20% sull'importo del biglietto se la richiesta è effettuata fino all'orario di partenza del treno prenotato.

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

Per le modalità di richiesta si applica quanto previsto al punto 10.2.1. del Capitolo 1.

- **Le irregolarità**

Il possessore del biglietto Bimbi Gratis, che non abbia provveduto a modificare il proprio biglietto, può utilizzare un treno diverso, della stessa o di una differente categoria, per la medesima relazione, da un'ora prima e fino ad un'ora successiva alla partenza del treno prenotato (o anche successivamente se è il primo treno utile di categoria pari o inferiore), pagando la differenza tra quanto corrisposto e quanto dovuto a prezzo intero e la penalità prevista alla lettera b) del punto 2 - del Capitolo 4 - Listino dei prezzi.

Per quanto non previsto, si applica la disciplina di cui al punto 7 del Capitolo 1.

8.8. Le offerte Young e Senior

- **Il biglietto e la sua utilizzazione**

Le offerte Young e Senior possono essere acquistate per viaggi su tutti i treni, in 1^a e in 2^a classe, nei livelli di servizio Business, Premium e Standard, nonché nei servizi cuccette o VL. Sono esclusi il livello di servizio Executive e le vetture Excelsior e non è consentita la prenotazione del posto nei salottini.

Il biglietto può essere acquistato presso tutti i canali di vendita, fino alle ore 24 del nono giorno precedente la partenza del treno.

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

Per usufruire delle offerte è necessario che il viaggiatore sia titolare della carta di fidelizzazione denominata CartaFreccia di qualsiasi tipologia (definitiva o provvisoria) e per l'emissione del titolo di viaggio è necessario inserire il codice personale nel sistema di vendita. L'offerta Young è riservata ai soli clienti di età inferiore ai 30 anni di età, mentre l'offerta Senior ai soli viaggiatori che abbiano compiuto i 60 anni di età. L'età considerata è quella che ha il cliente nel giorno di acquisto del biglietto (l'età si considera compiuta il giorno successivo a quello anniversario della nascita).

- **I prezzi**

L'offerta prevede l'applicazione della percentuale di sconto del 30% rispetto al prezzo Base intero.

L'offerta non si cumula con altre riduzioni e offerte a qualsiasi titolo spettanti, compresa quella prevista a favore dei ragazzi. In ogni caso, sono fatti salvi i minimi tariffari previsti per ciascuna categoria di treno.

- **Il cambio della prenotazione**

Non è ammesso.

- **Il cambio del biglietto**

Non è ammesso.

- **Il cambio del nominativo**

Non è ammesso.

- **Il rimborso**

Il rimborso del biglietto per rinuncia al viaggio per esigenza del viaggiatore non è ammesso.

- **Le irregolarità**

Non è consentito l'accesso a treno diverso da quello prenotato.

In caso di utilizzo di un treno diverso da quello prenotato, il viaggiatore è considerato sprovvisto di biglietto e regolarizzato secondo quanto previsto al punto 7.1. del Capitolo 1.

A bordo treno è necessario esibire la CartaFreccia (definitiva o provvisoria) in formato cartaceo o in formato digitale (dal proprio Smartphone o altro dispositivo), utilizzata per l'emissione del biglietto e di cui deve essere titolare il viaggiatore e un documento d'identificazione. In caso di mancata esibizione di tali documenti o di riduzione non spettante per mancato rispetto dei limiti di età e per tutte le altre regolarizzazioni, si applica quanto previsto al punto 7 del Capitolo 1. Tuttavia, il cliente che non sia stato in grado di esibire la propria CartaFreccia in corso di viaggio, può ottenere l'annullamento della regolarizzazione riportata nel verbale rilasciatogli a bordo treno, esibendo, entro 3 giorni dalla contestazione, la CartaFreccia presso qualsiasi biglietteria di Trenitalia, e corrispondendo a titolo di penale l'importo previsto alla lettera f) del punto 1 del Capitolo 4 – Listino dei prezzi. In tal caso nulla è dovuto a bordo treno.

Per quanto non previsto, si applica la disciplina di cui al punto 7 del Capitolo 1.

8.9. L'offerta Speciale FrecciaLink

Il servizio FrecciaLink (LK) è un servizio intermodale effettuato con autobus che prevede un'offerta integrata con un treno Frecciarossa, Frecciargento o Frecciabianca, su alcune specifiche tratte.

- **I biglietti e la loro utilizzazione**

L'offerta Speciale FrecciaLink può essere acquistata presso tutti i canali di vendita e prevede l'emissione di un:

- biglietto per un treno Frecciarossa, Frecciargento o Frecciabianca, emesso in base alle offerte commerciali previste per la categoria, classe, livello di servizio scelti dal cliente;
- biglietto per l'autobus per il livello di servizio Standard.

I biglietti sono validi esclusivamente per il giorno ed i treni/bus prenotati.

L'autobus non è vendibile singolarmente ma solo in collegamento con il relativo treno Freccia.

Per ogni autobus sono emessi tanti biglietti quanto sono i posti disponibili, non è tuttavia prevista l'assegnazione del posto.

- **I prezzi**

Al biglietto per il treno Freccia si applica il prezzo previsto dall'offerta commerciale scelta.

Al biglietto per l'autobus si applicano i prezzi riportati al punto 14 del Capitolo 4 – Listino dei prezzi. I prezzi non sono cumulabili con altre riduzioni e offerte a qualsiasi titolo spettanti, compresa quella prevista a favore dei ragazzi.

- **Il cambio della prenotazione.**

Il cambio della prenotazione del biglietto per il treno è consentito secondo le regole previste dalla tipologia di biglietto acquistata.

Il cambio della prenotazione del biglietto per l'autobus è consentito gratuitamente un numero illimitato di volte dal giorno d'emissione e fino alla partenza del bus. Dopo l'orario di partenza dell'autobus il cambio non è più consentito.

Per le modalità di richiesta si applica quanto previsto al punto 4 del Capitolo 1.

- **Il cambio del biglietto**

Il cambio del biglietto per il treno è consentito secondo le regole previste dalla tipologia di biglietto acquistata.

Il cambio del biglietto per l'autobus può essere richiesto un numero illimitato di volte dal giorno d'emissione e fino alla partenza del bus. Dopo l'orario di partenza dell'autobus il cambio non è più consentito.

Per le modalità di richiesta si applica quanto previsto al punto 5 del Capitolo 1.

- **Il cambio del nominativo**

Il cambio del nominativo per il treno è consentito secondo le regole previste dalla tipologia di biglietto acquistata.

Per le modalità di richiesta si applica quanto previsto al punto 6 del Capitolo 1.

- **Il rimborso**

Per il rimborso integrale per mancata effettuazione di tutto o parte del viaggio per causa imputabile a Trenitalia si applica quanto previsto al punto 10.1. del Capitolo 1.

Il rimborso del biglietto per il treno, per rinuncia al viaggio per esigenza del viaggiatore, è consentito secondo le regole previste dalla tipologia di biglietto acquistata.

Il rimborso del biglietto per l'autobus, per rinuncia al viaggio per esigenza del viaggiatore, è ammesso con una trattenuta del 20% sull'importo del biglietto se la richiesta è effettuata fino all'orario di partenza del bus prenotato. Dopo l'orario di partenza il rimborso non è più consentito. I biglietti d'importo pari o inferiore alla somma riportata alla lettera b) del punto 3 del Capitolo 4 – Listino dei prezzi non sono rimborsabili.

Per le modalità di richiesta si applica quanto previsto al punto 10.2.1. del Capitolo 1.

- **Le irregolarità**

Al biglietto per il treno si applicano le regole previste dalla tipologia di biglietto acquistata.

Non è consentito l'acquisto del biglietto a bordo del bus.

Non è consentito l'accesso ad un autobus diverso da quello prenotato, se non si è provveduto ad effettuare il cambio prenotazione. I viaggiatori sprovvisti di un titolo di viaggio valido non sono ammessi a bordo dei bus.

A bordo del bus non sono riconosciuti validi altri titoli di viaggio, compresi gli abbonamenti, le Carte di libera Circolazione, i Pass e i biglietti per altre tipologie di treno.

Per quanto non previsto, si applica la disciplina di cui al punto 7 del Capitolo 1.

- **Indennità per ritardo e bonus per mancato funzionamento dell'impianto di climatizzazione**

Per l'indennità in caso di ritardo in arrivo si applica quanto previsto al punto 8.5 del Capitolo 1. In particolare, l'indennità è calcolata rispetto al prezzo effettivamente pagato dal viaggiatore per il servizio Freccialink ed il ritardo è quantificato rispetto all'ora di arrivo dell'intera soluzione.

Il bonus per mancato funzionamento dell'impianto di climatizzazione si applica anche al servizio bus, secondo quanto previsto al punto 11 del Capitolo 1.

8.10. L'offerta Insieme

- **Il biglietto e la sua utilizzazione**

L'offerta "Insieme" può essere acquistata dai gruppi composti da 2 a 5 persone che viaggiano insieme su tutti i treni, in 1^a e in 2^a classe, nei livelli di servizio Business, Premium e Standard e nei servizi cuccette e VL. Sono esclusi il livello di servizio Executive e le vetture Excelsior e non è consentita la prenotazione del posto nei salottini.

Il biglietto può essere acquistato presso tutti i canali di vendita, fino alle ore 24 del secondo giorno precedente la partenza del treno.

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

Il numero di posti a disposizione per l'offerta è limitato e variabile, a seconda dei treni, della classe o livello di servizio e del numero dei componenti del gruppo.

- **I prezzi**

L'offerta consente di acquistare, per tutti i componenti del gruppo, biglietti di corsa semplice ridotti del 30% sul prezzo Base intero.

L'offerta non si cumula con altre riduzioni e offerte a qualsiasi titolo spettanti, ad eccezione di quella prevista a favore dei ragazzi. In ogni caso, sono fatti salvi i minimi tariffari previsti per ciascuna categoria di treno.

- **Il cambio della prenotazione**

Non è ammesso.

- **Il cambio del biglietto**

Non è ammesso.

- **Il cambio del nominativo**

Il cambio dei nominativi può essere richiesto un numero illimitato di volte dal giorno d'emissione e fino alla partenza del treno prenotato.

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

- **Il rimborso**

Il rimborso del biglietto per rinuncia al viaggio per esigenza del viaggiatore non è ammesso.

- **Le irregolarità**

Non è consentito l'accesso a treno diverso da quello prenotato.

In caso di utilizzo di un treno diverso da quello prenotato, il viaggiatore è considerato sprovvisto di biglietto e regolarizzato secondo quanto previsto al punto 7.1. del Capitolo 1.

Nel caso in cui non vengano rispettate le condizioni dell'offerta, è dovuto il pagamento della penalità prevista alla lettera b) del punto 2 - del Capitolo 4 - Listino dei prezzi.

Per quanto non previsto, si applica la disciplina di cui al punto 7 del Capitolo 1.

8.11. Il Carnet 5 viaggi

- **Il Carnet e la sua utilizzazione**

Il Carnet 5 Viaggi è disponibile, per tutte le classi e livelli di servizio (esclusa la Working Area), nelle tre versioni:

- per treni Frecciarossa e Frecciargento;
- per treni Freccia Bianca;
- per treni Intercity.

Il Carnet consente di effettuare 5 viaggi, alle condizioni del biglietto base, su entrambi i sensi di marcia di una specifica relazione, è nominativo ed utilizzabile per effettuare le prenotazioni entro 180 giorni dalla data di emissione e per partenze entro i limiti di prenotabilità dei treni previsti al punto 3 del Capitolo 1.

Il Carnet può essere acquistato, esclusivamente in modalità ticketless e solo dai possessori di una Carta di fidelizzazione di Trenitalia, presso tutti i canali di vendita.

Per ottenere la prenotazione di ciascun viaggio, presso tutti i canali di vendita, il viaggiatore utilizza il codice del Carnet e ad ogni richiesta si attiva il contatore che viene di volta in volta aggiornato. Le prenotazioni possono essere utilizzate solo dall'intestatario del Carnet. Il carnet non è utilizzabile per prenotare soluzioni di viaggio composte da più treni.

- **I prezzi**

E' prevista la riduzione del 10% sul prezzo base, per 5 viaggi effettuati con il treno, sulla relazione e nella classe o livello di servizio prescelti.

- **Il cambio della prenotazione**

Il cambio della singola prenotazione è ammesso con i tempi e le condizioni previste per il biglietto Base.

- **Il cambio del Carnet e del singolo viaggio**

Non è ammesso.

- **Il cambio del nominativo**

Non è ammesso.

- **Il rimborso**

Per mancata effettuazione del singolo viaggio per causa imputabile a Trenitalia di cui al punto 10.1 del Capitolo 1 si applica il rimborso integrale di un quinto dell'importo pagato.

In caso di rinuncia all'utilizzo del carnet per esigenze del viaggiatore è consentito il rimborso con la trattenuta del 20%, a condizione che la richiesta sia presentata prima dell'inizio dell'utilizzazione dell'intero carnet.

Per le modalità di richiesta si applica quanto previsto al punto 10.2.1. del Capitolo 1.

Non è ammesso il rimborso per mancata utilizzazione del singolo viaggio per fatto proprio del viaggiatore.

- **Le irregolarità**

L'accesso ad un treno diverso da quello prenotato è ammesso alle stesse condizioni e con gli stessi limiti temporali previsti per il biglietto Base.

Il viaggiatore a bordo del treno prenotato deve comunicare il codice Carnet ed esibire la Carta di fidelizzazione cui è abbinato il carnet e, a richiesta del personale di bordo, presentare un documento d'identificazione.

Per le altre irregolarità si applica quanto previsto al punto 7 del Capitolo 1.

8.12. Il Carnet 10 viaggi

- **Il Carnet e la sua utilizzazione**

Il Carnet 10 Viaggi è disponibile, per tutte le classi e livelli di servizio (esclusa la Working Area), nelle tre versioni:

- per treni Frecciarossa e Frecciargento;
- per treni Frecciabianca;
- per treni Intercity.

Il Carnet consente di effettuare 10 viaggi, alle condizioni del biglietto base, su entrambi i sensi di marcia di una specifica relazione, è nominativo ed utilizzabile per effettuare le prenotazioni entro 180 giorni dalla data di emissione e per partenze entro i limiti di prenotabilità dei treni previsti al punto 3 del Capitolo 1.

Il Carnet può essere acquistato, esclusivamente in modalità ticketless e solo dai possessori di una Carta di fidelizzazione di Trenitalia, presso tutti i canali di vendita.

Per ottenere la prenotazione di ciascun viaggio, presso tutti i canali di vendita, il viaggiatore utilizza il codice del Carnet e ad ogni richiesta si attiva il contatore che viene di volta in volta aggiornato. Le prenotazioni possono essere utilizzate solo dall'intestatario del Carnet. Il carnet non è utilizzabile per prenotare soluzioni di viaggio composte da più treni.

- **I Prezzi**

E' prevista la riduzione del 20% sul prezzo base, per 10 viaggi effettuati con il treno, sulla relazione e nella classe o livello di servizio prescelti.

- **Il cambio della prenotazione**

Il cambio della singola prenotazione è ammesso con i tempi e le condizioni previste per il biglietto Base.

- **Il cambio del Carnet e del singolo viaggio**

Non è ammesso.

- **Il cambio del nominativo**

Non è ammesso.

- **Il rimborso**

Per mancata effettuazione del singolo viaggio per causa imputabile a Trenitalia di cui al punto 10.1 del Capitolo 1 si applica il rimborso integrale di un decimo dell'importo pagato.

In caso di rinuncia all'utilizzo del carnet per esigenze del viaggiatore è consentito il rimborso con la trattenuta del 20%, a condizione che la richiesta sia presentata prima dell'inizio dell'utilizzazione dell'intero carnet.

Per le modalità di richiesta si applica quanto previsto al punto 10.2.1. del Capitolo 1.

Non è ammesso il rimborso per mancata utilizzazione del singolo viaggio per fatto proprio del viaggiatore.

- **Le irregolarità**

L'accesso ad un treno diverso da quello prenotato è ammesso alle stesse condizioni e con gli stessi limiti temporali previsti per il biglietto Base.

Il viaggiatore a bordo del treno prenotato deve comunicare il codice Carnet ed esibire la Carta di fidelizzazione cui è abbinato il carnet e, a richiesta del personale di bordo, presentare un documento d'identificazione.

Per le altre irregolarità si applica quanto previsto al punto 7 del Capitolo 1.

8.13. Il Carnet 15 viaggi

- **Il Carnet e la sua utilizzazione**

Il Carnet 15 Viaggi è disponibile, per tutte le classi e livelli di servizio (esclusa la Working Area), nelle tre versioni:

- per treni Frecciarossa e Frecciargento;
- per treni Freccia Bianca;
- per treni Intercity.

Il Carnet consente di effettuare 15 viaggi, alle condizioni del biglietto base, su entrambi i sensi di marcia di una specifica relazione, è nominativo ed utilizzabile per effettuare le prenotazioni entro 180 giorni dalla data di emissione e per partenze entro i limiti di prenotabilità dei treni previsti al punto 3 del Capitolo 1.

Il Carnet può essere acquistato, esclusivamente in modalità ticketless e solo dai possessori di una Carta di fidelizzazione di Trenitalia, presso tutti i canali di vendita.

Per ottenere la prenotazione di ciascun viaggio, presso tutti i canali di vendita, il viaggiatore utilizza il codice del Carnet e ad ogni richiesta si attiva il contatore che viene di volta in volta aggiornato. Le prenotazioni possono essere utilizzate solo dall'intestatario del Carnet. Il carnet non è utilizzabile per prenotare soluzioni di viaggio composte da più treni.

- **I prezzi**

E' prevista la riduzione del 30% sul prezzo base, per 15 viaggi effettuati con il treno, sulla relazione e nella classe o livello di servizio prescelti.

- **Il cambio della prenotazione**

Il cambio della singola prenotazione è ammesso con i tempi e le condizioni previste per il biglietto Base.

- **Il cambio del Carnet e del singolo viaggio**

Non è ammesso.

- **Il cambio del nominativo**

Non è ammesso.

- **Il rimborso**

Per mancata effettuazione del singolo viaggio per causa imputabile a Trenitalia di cui al punto 10.1 del Capitolo 1 si applica il rimborso integrale di un quindicesimo dell'importo pagato.

In caso di rinuncia all'utilizzo del carnet per esigenze del viaggiatore è consentito il rimborso con la trattenuta del 20%, a condizione che la richiesta sia presentata prima dell'inizio dell'utilizzazione dell'intero carnet.

Per le modalità di richiesta si applica quanto previsto al punto 10.2.1. del Capitolo 1.

Non è ammesso il rimborso per mancata utilizzazione del singolo viaggio per fatto proprio del viaggiatore.

- **Le irregolarità**

L'accesso ad un treno diverso da quello prenotato è ammesso alle stesse condizioni e con gli stessi limiti temporali previsti per il biglietto Base.

Il viaggiatore a bordo del treno prenotato deve comunicare il codice Carnet ed esibire la Carta di fidelizzazione cui è abbinato il carnet e, a richiesta del personale di bordo, presentare un documento d'identificazione.

Per le altre irregolarità si applica quanto previsto al punto 7 del Capitolo 1.

9. Le carte commerciali

Trenitalia rilascia Carte commerciali nominative in combinazione con la Carta internazionale RAILPLUS, che danno titolo nel corso della loro validità ad acquistare biglietti a riduzione sia per viaggi nazionali sia per viaggi internazionali.

9.1. La Carta Verde

- **I beneficiari**

La Carta Verde può essere acquistata presso le biglietterie e le agenzie di viaggio abilitate, presentando un documento d'identificazione, dai viaggiatori di età compresa tra i 12 ed i 26 anni non compiuti. L'età si considera compiuta il giorno successivo a quello anniversario della nascita. La Carta è annuale e viene venduta al prezzo riportato al punto 6 del Capitolo 4 – Listino dei prezzi.

- **I prezzi**

Dietro presentazione della Carta Verde si ha diritto ad acquistare biglietti per viaggi di corsa semplice con le seguenti agevolazioni:

- riduzione del 10% in 1^a e in 2^a classe su tutti i treni, sui livelli di servizio 1^a Business, 2^a Premium e 2^a Standard, nonché per i viaggi effettuati in VL e cuccette. Sono esclusi il livello di servizio Executive e le vetture Excelsior. I prezzi per i servizi accessori (ristorazione, ecc.) sono dovuti per intero;
- applicazione del prezzo ridotto "Card" (riduzione di circa il 25% rispetto al prezzo del biglietto Adult/Standard) sui collegamenti internazionali a prezzi globali di mercato da e per l'Italia, ove previsto;
- riduzione del 25% su tutti i collegamenti internazionali europei a tariffa TCV per i percorsi delle Imprese ferroviarie partecipanti all'offerta Railplus. La prenotazione del posto a sedere ed il supplemento cuccetta e VL sono dovuti per intero.

9.2. La Carta d'argento

- **I beneficiari**

La Carta d'argento può essere acquistata presso le biglietterie e le agenzie di viaggio abilitate, presentando un documento di identificazione, dai viaggiatori che abbiano compiuto i 60 anni di età. La Carta è annuale e viene venduta al prezzo riportato al punto 6 del Capitolo 4 – Listino dei prezzi, salvo per i viaggiatori che abbiano compiuto i 75 anni ai quali viene rilasciata gratuitamente.

- **I prezzi**

Dietro presentazione della Carta d'argento si ha diritto ad acquistare biglietti per viaggi di corsa semplice con le seguenti agevolazioni:

- riduzione del 15% su tutti i treni, in 1[^] e in 2[^] classe e sui livelli di servizio 1[^] Business, 2[^] Premium e 2[^] Standard e riduzione del 10% per le vetture VL e cuccette. Sono esclusi il livello di servizio Executive e le vetture Excelsior. I prezzi per i servizi accessori (ristorazione, ecc.) sono dovuti per intero;
- applicazione del prezzo ridotto "Card" (riduzione di circa il 25% rispetto al prezzo del biglietto Adult/Standard) sui collegamenti internazionali a prezzi globali di mercato da e per l'Italia, ove previsto;
- riduzione del 25% su tutti i collegamenti internazionali europei a tariffa TCV per i percorsi delle Imprese ferroviarie partecipanti all'offerta Railplus. La tassa di prenotazione del posto a sedere ed il supplemento cuccetta e VL sono dovuti per intero.

9.3. La Carta d'argento permanente (Non più commercializzata dal 1991).

La Carta d'argento permanente, acquistata prima del 1991, data di abrogazione dell'offerta, da viaggiatori che avevano compiuto i 60 anni di età, dà diritto ad una riduzione del:

- 40% sui prezzi dei biglietti a tariffa Ordinaria Nazionale per i viaggi in 1[^] classe;
- 30 % sui prezzi dei biglietti a tariffa Ordinaria Nazionale per i viaggi in 2[^] classe.

Per viaggiare sui treni Intercity, Intercity notte, Frecciabianca, Alta Velocità Frecciarossa e Frecciargento, Cuccette e VL il possessore deve corrispondere anche il relativo cambio servizio a prezzo intero (ossia la differenza tra i prezzi interi a tariffa Ordinaria Nazionale e quelli del treno o servizio con cui si intende viaggiare).

9.4. L'utilizzazione delle Carte commerciali e dei biglietti a prezzo ridotto

I biglietti a prezzo ridotto emessi in appoggio alle Carte commerciali Verde o Argento, possono essere acquistati presso tutti i canali di vendita¹ e ad essi si applicano le condizioni di utilizzo previste per il biglietto Base, ad eccezione del cambio del nominativo che non è consentito. Il viaggio non può essere successivo alla data di scadenza della Carta commerciale. Il titolare è tenuto ad esibire, unitamente al biglietto a prezzo ridotto, la Carta Verde o la Carta Argento ed un documento di identificazione. Non è ammesso il rimborso della Carta per alcun motivo.

¹ I biglietti ridotti emessi in appoggio alla Carta d'argento permanente possono essere acquistati solo presso le biglietterie di stazione e le agenzie di viaggio abilitate.

9.5. Furto, smarrimento e distruzione delle Carte commerciali

In caso di smarrimento, furto e distruzione della Carta, su domanda dell'interessato è ammesso il rilascio di un duplicato previo pagamento, a titolo di rimborso spese, dell'importo previsto alla lettera g) del punto 1 del Capitolo 4 – Listino dei prezzi, ad eccezione delle Carte d'argento in favore delle persone che abbiano compiuto i 75 anni di età, per le quali il duplicato è rilasciato gratuitamente.

In caso di furto, alla richiesta di duplicato della Carta dovrà essere allegata la preventiva denuncia presentata all'Autorità di Polizia.

Nell'ipotesi di smarrimento e distruzione o deterioramento della Carta alla richiesta di duplicato l'interessato dovrà allegare la dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà formulata a cura dello stesso secondo quanto previsto in materia dalla legislazione vigente.

9.6. Le irregolarità

Si applica quanto previsto dal punto 7 del Capitolo 1.

10. La Carta Blu

- **I beneficiari**

Le persone con disabilità residenti in Italia e rientranti nelle categorie di cui all'art. 1 della legge 18/80 e successive modifiche e integrazioni, in particolare della Legge n. 508/1988 (ivi compresi i ciechi assoluti/totali), o i sordomuti ai sensi della Legge n° 381 del 26 maggio 1970, possono richiedere la Carta Blu, dietro esibizione di idonea certificazione attestante tale diritto e di un documento di identificazione.

La Carta Blu è nominativa, gratuita ed ha la validità di cinque anni o, se l'invalidità è stata dichiarata revisionabile, ha la medesima validità dichiarata nella certificazione di inabilità rilasciata e comunque non superiore a cinque anni¹.

- **I prezzi**

La Carta consente di usufruire della gratuità del viaggio per l'accompagnatore del titolare. Per viaggi sui treni ICN, IC, FB, FA e FR, in 1^a e in 2^a classe, nei livelli di servizio Business, Premium e Standard e nei servizi cuccetta o vagone letto, viene rilasciato un unico biglietto Base al prezzo intero previsto per il treno utilizzato, valido per il titolare ed il suo accompagnatore.

Nel caso in cui il titolare della Carta Blu sia un bambino da 0 a 15 anni non compiuti, il biglietto per il treno utilizzato viene emesso con lo sconto del 50%, fermo restando l'applicazione della gratuità per l'accompagnatore.

¹ I clienti in possesso di una Carta Blu, rilasciata nei casi di invalidità dichiarata revisionabile, possono rinnovarla presentando la lettera dell'INPS dalla quale si deduca che siano in attesa della convocazione per la visita di revisione. Se nella lettera non è indicata la data della visita, la Carta può essere rinnovata per un anno a partire dalla data della lettera stessa; se, invece, nella lettera è prevista la data della visita, può essere rinnovata fino a due mesi successivi alla data dell'appuntamento.

Sono esclusi dalle riduzioni il livello di servizio Executive e le vetture Excelsior.

L'accompagnatore deve essere maggiorenne. Le agevolazioni accordate dalla Carta Blu non sono cumulabili

con altre agevolazioni, ad eccezione della riduzione accordata agli elettori e non si estendono:

- ai viaggi del solo titolare;
- ai viaggi isolati dell'accompagnatore;
- ai titolari di indennità di frequenza di cui alla legge 11 ottobre 1990 n. 289.

10.1. Il rilascio della Carta

La Carta viene rilasciata presso gli Uffici Assistenza e, ove non presenti, le biglietterie di stazione.

Per avere titolo al rilascio della Carta Blu l'avente diritto deve dimostrare di rientrare nelle categorie su elencate, mediante consegna:

- di copia fotostatica del certificato rilasciato, dalle competenti Commissioni Mediche ASL o del verbale di accertamento di invalidità civile inviato dall'INPS, attestante il riconoscimento della persona a rientrare nelle categorie di cui all'art 1 della legge 18/80 e successive modifiche e integrazioni, in particolare della Legge n. 508/1988, o altra idonea certificazione attestante tale titolarità¹;
- per i ciechi assoluti/totali, in alternativa a quanto previsto nel punto precedente, può essere fornita anche copia fotostatica della certificazione di riconoscimento della cecità assoluta/totale, ai sensi della Legge 138/2001 art. 2 e della legge 27.5.1970 n. 382, da parte delle competenti Commissioni Mediche ASL o INPS;
- per i sordomuti la produzione in copia fotostatica della certificazione di riconoscimento del sordomutismo, ai sensi della legge 26.5.1970, n. 381, da parte delle ASL o dell'INAIL o del verbale di accertamento inviato in via telematica da parte dell'INPS o la titolarità dell'indennità di comunicazione;
- del Modulo "Carta Blu" debitamente compilato e sottoscritto dal richiedente in conformità alla normativa in materia di protezione dei dati personali di cui al Regolamento UE 2016/679 e al Decreto legislativo 30 Giugno 2003 n° 196, come modificato dal Decreto legislativo 101/2018.

10.2. L'utilizzazione della Carta Blu e dei biglietti a prezzo ridotto

I biglietti emessi in appoggio alla Carta Blu possono essere acquistati presso tutti i canali di vendita e ad essi si applicano tutte le condizioni di utilizzo previste per il biglietto Base, ad eccezione del cambio del nominativo che non è consentito. Il viaggio non può essere successivo alla data di scadenza della Carta. Il titolare è tenuto ad esibire, unitamente al biglietto a prezzo ridotto, la Carta Blu ed un documento di identificazione.

¹ Sono ritenuti idonei ai fini del rilascio della Carta Blu: la presentazione di copia della sentenza del Tribunale, in caso di riconoscimento dovuto a sentenza del giudice, del diritto all'indennità di accompagnamento da parte dell'INPS; la presentazione della tessera di esenzione al ticket sanitario riportante il codice C 02, che, in base all'Allegato 12 del Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze, 17 marzo 2008, concernente il modello di ricettario medico a carico del Servizio sanitario nazionale, prevede la descrizione "Invalidi civili al 100% di invalidità con indennità di accompagnamento" (ex art. 6 comma 1 lett. e) del D.M. 01.02.1991).

10.3. Il rinnovo della Carta

Nel caso di richiesta di rinnovo di Carta Blu contrassegnata dalla sigla "P", rilasciata all'avente diritto nel caso d'invalidità dichiarata permanente, non è necessario procedere alla presentazione della documentazione attestante la titolarità all'indennità di accompagnamento.

10.4. Furto, smarrimento e distruzione della Carta Blu

In caso di smarrimento, furto e distruzione della Carta, su domanda dell'interessato è ammesso il rilascio gratuito di un duplicato. In caso di furto, alla richiesta di duplicato della Carta Blu, dovrà essere allegata la preventiva denuncia presentata all'Autorità di Polizia.

Nell'ipotesi di smarrimento e distruzione o deterioramento della Carta Blu, alla richiesta di duplicato, l'interessato dovrà allegare la dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà formulata a cura dello stesso secondo quanto previsto in materia dalla legislazione vigente.

10.5. Le irregolarità

Si applica quanto previsto dal punto 7 del Capitolo 1.

11. Le agevolazioni di prezzo a favore delle persone con disabilità della vista e degli invalidi di guerra e per servizio

11.1. Le agevolazioni di prezzo a favore delle persone con disabilità della vista con contribuzione statale (Concessione Speciale III)

- **I beneficiari**

Le persone con disabilità della vista che siano in possesso della tessera mod. 28/C rilasciata, indipendentemente dall'avvenuta iscrizione, dalle Associazioni di categoria appositamente autorizzate dallo Stato¹.

- **I prezzi**

La Concessione Speciale III prevede:

- a) per i viaggi isolati della persona con disabilità visiva (o dell'accompagnatore munito della credenziale mod.28 che effettui da solo il viaggio di andata o di ritorno dopo aver accompagnato il disabile) il rilascio di un biglietto con la riduzione del 20% sul prezzo a

¹ Associazione Nazionale Privi della Vista, Unione Italiana Ciechi, Associazione Italiana Ciechi di Guerra, Istituto Governativo di Istruzione Professionale per ciechi Paolo Colosimo di Napoli, Associazione Disabili Visivi di Roma, Associazione Piemontese Retinopatici ed Ipovedenti di Mappano di Caselle (Torino), Associazione Ciechi Ipovedenti Retinopatici - R.P. – Sardegna (Onlus), con sede a Cagliari.

tariffa Ordinaria Nazionale a cui va aggiunto il cambio servizio a prezzo intero in caso di utilizzo di treni IC, ICN, FB, FR e FA o di cuccette e vagoni letto. Non è ammesso il viaggio isolato per il ragazzo fino a 15 anni;

- b) per i viaggi del disabile visivo con l'accompagnatore:
- nel caso di treni Intercity ed Intercity notte, il rilascio di un unico biglietto al prezzo intero previsto per il treno utilizzato valido per il titolare e per l'accompagnatore;
 - nel caso di treni FB, FR e FA o di servizio in vettura letto o cuccetta, il rilascio di un unico biglietto, valido per il titolare ed il suo accompagnatore per effettuare un viaggio di corsa semplice, il cui importo è pari alla somma dei prezzi di un biglietto Base, di 1[^] o 2[^] classe o per i livelli di servizio 1[^] Business, 2[^] Premium o 2[^] Standard e di un cambio servizio (per il servizio cuccetta o VL è il cambio servizio previsto nel Capitolo 4 – Listino de prezzi, per gli altri treni il cambio servizio è pari alla differenza tra i prezzi interi per treni IC e quelli per il treno di categoria superiore con cui si vuole viaggiare).

Nel caso in cui il titolare della Concessione III sia un ragazzo da 0 a 15 anni il biglietto per il treno utilizzato viene emesso con lo sconto del 50%, fermo restando l'applicazione della gratuità o del prezzo ridotto previsto per l'accompagnatore di cui al comma precedente. L'accompagnatore deve essere maggiorenne.

Sono escluse dalle riduzioni di cui ai punti precedenti il livello di servizio Executive e le vetture Excelsior. Il biglietto emesso in base alla Concessione Speciale III è acquistabile presso tutti i canali di vendita e ad esso si applicano le condizioni previste per il biglietto Base, ad eccezione del cambio del nominativo che non è consentito.

A bordo treno, oltre al biglietto di viaggio, è necessario esibire la tessera Mod. 28/C o la credenziale Mod. 28 ed un documento di identificazione sia del titolare che dell'eventuale accompagnatore.

11.2. Le agevolazioni di prezzo a favore degli invalidi di guerra e per servizio con contribuzione statale (Concessione Speciale VIII)

• I beneficiari

Mutilati ed invalidi di guerra di cui alla Legge 10 agosto 1950, n. 648 e successive integrazioni e modificazioni, dei mutilati e invalidi civili di guerra, di cui al Decreto Legislativo 2 marzo 1948, n. 135, ratificato con Legge 5 novembre 1952, n. 1790, dei mutilati e invalidi per servizio di cui alla Legge 15 luglio 1950, n. 539 in possesso delle specifiche tessere rilasciate dalle Amministrazioni statali di appartenenza.

• I prezzi

La Concessione Speciale VIII prevede:

- a) per i viaggi dei grandi invalidi, senza diritto all'accompagnamento, in possesso di tessera I ter, il rilascio di un biglietto con la riduzione del 30% sul prezzo a tariffa Ordinaria Nazionale, a cui va aggiunto il cambio servizio a prezzo intero in caso di utilizzo di treni IC, ICN, FB, FR e FA o di cuccette e vagoni letto;

- b) per i viaggi dei grandi invalidi, con diritto all'accompagnamento in possesso di tessera I o I bis:
- in caso di viaggio su treni Intercity ed Intercity notte, il rilascio di un unico biglietto, valido per due persone, il cui importo è pari alla somma dei prezzi di un biglietto a tariffa Ordinaria Nazionale scontato del 30% e di un cambio servizio a prezzo intero;
 - in caso di viaggi su treni FB, FR e FA e servizio cuccetta e VL, il rilascio di un unico biglietto, valido per il titolare ed il suo accompagnatore, per effettuare un viaggio di corsa semplice, il cui importo è pari alla somma dei prezzi di un biglietto a tariffa Ordinaria Nazionale ridotto del 30% e di due cambi servizio a prezzo intero (per il servizio cuccetta o VL sono pari al cambio servizio previsto nel Capitolo 4 – Listino de prezzi, per gli altri treni si applica un cambio servizio pari alla differenza rispetto ai prezzi interi a tariffa Ordinaria Nazionale ed uno pari alla differenza tra i prezzi interi per treni IC e quelli per il treno di categoria superiore con cui si vuole viaggiare);
- c) per i viaggi degli invalidi appartenenti alla II e III/IV categoria, in possesso rispettivamente di 4 e 2 scontrini (mod. 39), il rilascio di un biglietto a tariffa Ordinaria Nazionale ridotto del 10% a cui va aggiunto il cambio servizio a prezzo intero in caso di utilizzo di treni IC, ICN, FB, FR e FA o di cuccette e vagoni letto. Ciascuno scontrino è utilizzabile entro l'anno indicato sullo stesso per effettuare un viaggio di corsa semplice.

L'accompagnatore deve essere maggiorenne.

Sono escluse dalle riduzioni di cui ai punti precedenti il livello di servizio Executive e le vetture Excelsior.

Il biglietto ridotto emesso in base alla Concessione VIII, di cui alle lettere a) e b), è acquistabile presso tutti i canali di vendita, mentre il biglietto ridotto, di cui alla lettera c), è acquistabile presso le biglietterie e le agenzie di viaggio abilitate.

Al biglietto si applicano le condizioni previste per il biglietto Base, ad eccezione del cambio del nominativo che non è consentito.

12. I viaggi dei gruppi

Il biglietto per comitive viene rilasciato in favore di gruppi che viaggiano insieme su treni Alta Velocità Frecciarossa e Frecciargento, Frecciabianca, Intercity, Intercity notte, in 1^a e in 2^a classe, nei livelli di servizio 1^a Business, 2^a Premium e 2^a Standard e nei servizi cuccetta o vagoni letto (con esclusione delle vetture Excelsior).

12.1. Le comitive ordinarie

- **I beneficiari**

I gruppi di almeno 10 persone che viaggiano insieme.

- **I prezzi**

Per i viaggi delle comitive ordinarie si applica la riduzione del 30% in 1^a e in 2^a classe, nei livelli di servizio 1^a Business, 2^a Premium e 2^a Standard e per i servizi cuccette e VL. Sono esclusi il livello di servizio Executive e le vetture Excelsior.

Per il viaggio degli accompagnatori è accordata una gratuità ogni 15 persone paganti con il massimo di 5.

Il numero di posti a disposizione per l'offerta è limitato e variabile, a seconda dei treni, della classe o livello di servizio. All'offerta non sono cumulabili altre riduzioni a qualsiasi titolo spettanti, fatta eccezione per quella prevista in favore dei ragazzi. In ogni caso, sono fatti salvi i minimi tariffari previsti per ciascuna categoria di treno.

L'applicazione dello sconto e della gratuità per gli eventuali accompagnatori previsti in favore delle comitive è esclusa per determinati treni nei periodi ad alta frequentazione. In tal caso resta confermata l'applicazione di tutte le altre modalità di acquisto e di utilizzazione previste per le comitive stesse.

12.2. Le comitive scolastiche (School Group Italy)

- **I beneficiari**

I gruppi scolastici di almeno 10 persone paganti che viaggiano insieme, appartenenti a Scuole di ogni ordine e grado comprese le Università (corsi di laurea, post laurea e master universitari), le Università della terza età e le Università Popolari. Devono essere in possesso dell'attestato rilasciato su carta intestata dell'Istituto scolastico o universitario riportante gli estremi del viaggio ed il numero dei componenti.

- **I prezzi**

Per i viaggi delle comitive scolastiche si applicano le seguenti agevolazioni:

- applicazione, indipendentemente dalla relazione del viaggio, dei prezzi fissi riportati al punto 7 del Capitolo 4 – Listino dei prezzi, in 2^a classe, 2^a Standard o con servizio cuccette. Nel caso di utilizzo di più treni successivi della stessa categoria si applica una sola volta il prezzo previsto per quella categoria, mentre nel caso di utilizzo di più treni di categoria diversa comportanti prezzi diversi si applica il prezzo più alto;
- riduzione del 40% per i viaggi effettuati in 1^a classe, 1^a Business, 2^a Premium o con servizio VL. Tale riduzione si applica anche nel caso in cui i prezzi fissi di cui al precedente punto, risultino più sfavorevoli.

Sono esclusi dall'offerta il livello di servizio Executive e le vetture Excelsior.

Per il viaggio degli accompagnatori è accordata una gratuità ogni 12 persone paganti con il massimo di 5.

Il numero di posti a disposizione per l'offerta è limitato e variabile, a seconda dei treni, della classe o livello di servizio. L'offerta non si cumula con altre riduzioni e offerte a qualsiasi titolo spettanti, ad eccezione di quella prevista a favore dei ragazzi. In ogni caso, sono fatti salvi i minimi tariffari previsti per ciascuna categoria di treno.

L'applicazione dello sconto e della gratuità per gli eventuali accompagnatori previsti in favore delle comitive scolastiche è esclusa per determinati treni nei periodi ad alta frequentazione. In tal caso resta

confermata l'applicazione di tutte le altre modalità di rilascio e di utilizzazione del biglietto previste per le comitive stesse.

12.3. Il biglietto per comitive ordinarie e scolastiche

Il biglietto per comitive può essere acquistato, fino alle ore 24 del secondo giorno precedente la partenza del treno, presso le biglietterie di stazione, gli uffici gruppi Trenitalia e le agenzie di viaggio abilitate, in questi due ultimi casi anche in modalità ticketless. Il pagamento effettuato presso gli uffici gruppi Trenitalia può avvenire anche mediante bonifico bancario.

Il biglietto viene emesso per tutte le tipologie di treno con assegnazione contestuale del posto, compresa nel prezzo. Il biglietto è nominativo e riporta gli estremi del capo comitiva. Ogni componente della comitiva deve essere munito della contromarca individuale rilasciata al momento dell'emissione del biglietto o, in alternativa, il capo comitiva deve essere in possesso di un elenco nominativo di tutti i partecipanti (tale elenco è obbligatorio in caso di viaggio effettuato in VL e cuccette). Nel caso di biglietti emessi in modalità ticketless, il capo comitiva deve essere munito di un elenco dei partecipanti da esibire in corso di viaggio, mentre ciascun componente il gruppo deve avere una copia della ricevuta di pagamento trasmessa via e-mail al capo comitiva.

In tutti i casi sia il capo comitiva che ciascun componente del gruppo deve essere munito di documento di identificazione personale.

Il capo comitiva è l'unico riferimento per tutte le operazioni di secondo contatto, quali cambi, rimborsi e indennità per ritardo o disservizio, e solleva Trenitalia dalla responsabilità nella gestione di ulteriori richieste provenienti direttamente da altri partecipanti, già assolte nei suoi confronti per l'intero gruppo. L'organizzatore della comitiva risponde in solido con i viaggiatori delle somme dovute a Trenitalia in caso di irregolarità ed abusi.

12.4. L'opzione d'acquisto

Oltre alla possibilità di riservare i posti provvedendo all'acquisto immediato dei biglietti di viaggio, è possibile esercitare, con il medesimo anticipo previsto per l'acquisto del biglietto con assegnazione contestuale del posto di cui al punto 2 del Capitolo 1 e fino alle ore 24,00 del quinto giorno precedente la partenza del treno interessato, l'opzione di acquisto, dietro corresponsione dell'importo di 5,00 euro per ciascun componente il gruppo. Fino alle ore 24,00 del trentesimo giorno antecedente la partenza del treno prenotato è possibile effettuare il cambio della prenotazione e modificare il numero dei partecipanti (in caso di aumento sarà dovuto il pagamento di ulteriori 5,00 euro per ciascun componente aggiunto, in caso di diminuzione dei partecipanti è previsto l'annullamento senza penalità del posto rinunciato). Dal ventinovesimo al quinto giorno antecedente la partenza per i posti rinunciati non è ammesso più il rimborso degli importi corrisposti per l'opzione di acquisto e l'opzione deve essere confermata con il pagamento del saldo entro il quinto giorno antecedente la partenza per evitare la rimessa in disponibilità dei posti prenotati.

12.5. Le condizioni di utilizzo

- **Il cambio della prenotazione**

Il cambio della prenotazione è ammesso una sola volta dal giorno d'emissione e fino ad un'ora successiva alla partenza del treno prenotato, in caso di disponibilità di posti per l'offerta e per viaggi nel rispetto delle condizioni e dell'anticipo di acquisto della stessa.

La richiesta deve essere avanzata prima dell'orario di partenza presso qualsiasi biglietteria, ufficio gruppi o agenzia di viaggio, dopo tale termine può essere presentata esclusivamente presso la biglietteria e l'ufficio gruppi ubicati nella stazione di partenza del treno indicata sul biglietto.

Per quanto non previsto si applica il punto 4 del Capitolo 1.

- **Il cambio del biglietto**

Il cambio del biglietto è consentito, per una volta fino alle ore 24,00 del quinto giorno precedente la partenza del treno prenotato secondo quanto previsto al punto 5 del Capitolo 1, se, a giudizio di Trenitalia, sia ritenuto compatibile con la disponibilità dei posti e con le esigenze di trasporto della Società.

- **Il cambio del nominativo**

Il cambio del nominativo può essere richiesto un numero illimitato di volte dal giorno d'emissione e fino alla partenza del treno prenotato.

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

Per quanto non previsto, si applica il punto 6 del Capitolo 1.

- **Il rimborso**

Per il rimborso integrale per mancata effettuazione di tutto o parte del viaggio per causa imputabile a Trenitalia si applica quanto previsto al punto 10.1. del Capitolo 1.

Il rimborso per esigenze dei viaggiatori è ammesso, con la trattenuta del 20% per ciascun viaggiatore, a condizione che la richiesta per rinuncia totale o parziale venga presentata fino alle ore 24,00 del quinto giorno precedente l'orario di partenza del treno. Decorso tale termine non spetta alcun rimborso.

Per le modalità di richiesta si applica quanto previsto al punto 10.2.1. del Capitolo 1.

- **Le irregolarità**

I viaggiatori che non abbiano provveduto a modificare il proprio biglietto, possono utilizzare un treno diverso, della stessa o di una differente categoria, per la medesima relazione, da un'ora prima e fino ad un'ora successiva alla partenza del treno prenotato (o anche successivamente se è il primo treno utile di categoria pari o inferiore), pagando la differenza tra quanto corrisposto e quanto dovuto a prezzo intero e la penalità prevista alla lettera b) del punto 2 - del Capitolo 4 - Listino dei prezzi.

Il capo comitiva o il singolo componente del gruppo trovato a viaggiare sprovvisto del documento di identificazione è soggetto al pagamento della penalità prevista alla lettera b) del punto 2 del Capitolo 4 - Listino dei prezzi.

Per quanto non previsto, si applica la disciplina di cui al punto 7 del Capitolo 1.

13. Gli abbonamenti

Trenitalia rilascia, per viaggi da effettuarsi in un determinato arco temporale, abbonamenti per le diverse categorie di treno¹.

13.1 Gli abbonamenti per treni IC e FB

Treni Intercity ed Intercity notte: abbonamento IC di prima e di seconda classe, con validità settimanale o mensile;

Treni Frecciabianca: abbonamento FB di prima e di seconda classe, con validità mensile.

- **L'utilizzazione**

L'abbonamento consente di effettuare, nei termini della validità e previa prenotazione del posto, un viaggio di andata ed uno di ritorno al giorno, sulla relazione e nella classe per la quale è valido e con tutti i treni della categoria cui si riferisce o di categoria inferiore, esclusi i treni regionali, senza diritto ad alcun rimborso.

L'abbonato, prima di ogni viaggio, deve sempre effettuare la prenotazione del posto, presso le biglietterie, le agenzie di viaggio abilitate, le emittitrici self service, il call center, l'App Trenitalia o il sito www.trenitalia.com, indicando il numero dell'abbonamento in appoggio ed il proprio nominativo. L'abbonato privo della prenotazione del posto non è ammesso a bordo dei treni.

Le prenotazioni possono essere emesse:

- dalla data di acquisto e fino alla fine del mese di validità dell'abbonamento e per un viaggio da effettuarsi nel periodo di validità dello stesso;
- per la stessa classe/livello di servizio;
- per la medesima relazione.

Il cambio di ogni singola prenotazione è ammesso secondo le condizioni previste per il biglietto Base, solo per variane l'orario di partenza. Non è possibile modificare la data della prenotazione. Le prenotazioni non utilizzate non danno diritto ad alcun rimborso.

Qualora l'abbonato non sia in grado di effettuare la prenotazione del posto, ha diritto a veder soddisfatto nella giornata il proprio programma di viaggio per la tratta relativa all'abbonamento. Ove ciò non sia stato possibile, l'abbonato ha diritto al rimborso dell'ulteriore titolo di viaggio di Trenitalia acquistato per soddisfare l'esigenza di trasporto oggetto dell'abbonamento. La richiesta di rimborso può essere effettuata presso qualsiasi biglietteria o compilando l'apposito web form disponibile sul sito www.trenitalia.com. L'erogazione del rimborso spettante, se viene verificata l'indisponibilità dei posti nell'intera giornata su tutti i treni IC e FB, per relazione e la classe/servizio a cui fa riferimento l'abbonamento, viene effettuata entro 30 giorni dalla richiesta.

A bordo treno è necessario esibire l'abbonamento, la prenotazione del posto e un valido documento d'identità.

L'abbonato può richiedere il passaggio a classe o a categoria di treno superiore per singoli viaggi acquistando il cambio classe o il cambio servizio per abbonati pari alla differenza di prezzo tra due biglietti Base di corsa semplice, con il minimo di 3,00 euro. Il cambio classe o cambio servizio per

¹ Gli abbonamenti sono rilasciati per relazioni fino a 1.000 Km.

abbonati sono con assegnazione contestuale del posto e seguono le medesime regole dei secondi contatti previste per le prenotazioni. Tali titoli possono essere acquistati solo presso le biglietterie ed agenzie di viaggio.

L'abbonato può inoltre richiedere la sostituzione dell'abbonamento con altro di classe superiore, con la medesima validità e percorrenza, pagando la differenza di prezzo tra i due abbonamenti.

Il cambio del nominativo riportato sull'abbonamento non è ammesso.

13.2. L'abbonamento AV

Treni Alta Velocità Frecciarossa e Frecciargento: abbonamento AV di prima classe/Business e di seconda classe/Standard, comprensivo della prenotazione del posto e con validità mensile (dal primo giorno del mese solare di riferimento fino all'ultimo giorno del mese stesso), disponibile nelle seguenti tipologie:

- Abbonamento AV valido per viaggi tutti i giorni e in tutte le fasce orarie;
- Abbonamento AV valido per viaggi tutti i giorni per treni in partenza nella fascia oraria 9:00 – 17:00;
- Abbonamento AV valido per viaggi dal lunedì al venerdì in tutte le fasce orarie;
- Abbonamento AV valido per viaggi dal lunedì al venerdì per treni in partenza nella fascia oraria 9:00 – 17:00.

- **L'utilizzazione**

L'abbonamento consente di effettuare, nei termini della validità e previa prenotazione del posto, un viaggio di andata ed uno di ritorno nei giorni della settimana, nelle fasce orarie, sulla relazione e nella classe/livello di servizio per la quale è valido, con i treni AV Frecciarossa e Frecciargento o con i treni di categoria inferiore, esclusi i treni regionali, senza diritto ad alcun rimborso.

L'abbonato deve sempre effettuare, prima di ogni viaggio, la prenotazione del posto, presso le biglietterie, le agenzie di viaggio abilitate, le emittitrici self service, il call center, l'App Trenitalia o il sito www.trenitalia.com, indicando il numero dell'abbonamento in appoggio ed il proprio nominativo. L'abbonato privo della prenotazione del posto non è ammesso a bordo dei treni AV.

Le prenotazioni possono essere emesse:

- dalla data di acquisto e fino alla fine del mese di validità dell'abbonamento e per un viaggio da effettuarsi nel periodo di validità dello stesso, nelle giornate e nelle fasce orarie ammesse;
- per la stessa classe/livello di servizio;
- per la medesima relazione.

Il cambio di ogni singola prenotazione è ammesso secondo le condizioni previste per il biglietto Base, solo per variarne l'orario di partenza. Non è possibile modificare la data della prenotazione. Le prenotazioni non utilizzate non danno diritto ad alcun rimborso.

Qualora l'abbonato non sia in grado di effettuare la prenotazione del posto, ha diritto a veder soddisfatto nella giornata il proprio programma di viaggio per la tratta relativa all'abbonamento. Ove ciò non sia stato possibile, l'abbonato ha diritto al rimborso dell'ulteriore titolo di viaggio di Trenitalia acquistato per soddisfare l'esigenza di trasporto oggetto dell'abbonamento. La richiesta di rimborso può essere effettuata presso qualsiasi biglietteria o compilando l'apposito web form disponibile sul sito www.trenitalia.com. L'erogazione del rimborso spettante, se viene verificata l'indisponibilità dei posti su

tutti i treni AV nell'intera giornata per relazione e la classe/servizio a cui fa riferimento l'abbonamento, viene effettuata entro 30 giorni dalla richiesta.

A bordo treno è necessario esibire l'abbonamento, la prenotazione del posto e un valido documento d'identità.

Non è ammesso l'utilizzo dell'abbonamento sul livello di servizio Executive. Non è possibile prenotare il posto nella Working Area e nei salottini, tuttavia, il titolare di abbonamento AV e relativa prenotazione validi per il livello Business, può richiedere a bordo treno, se disponibile, l'assegnazione del posto nella Working Area, senza alcuna maggiorazione di prezzo e regolarizzazione, o nel salottino, con pagamento della sola differenza di prezzo per l'uso del servizio.

L'abbonato può richiedere il passaggio a classe o livello di servizio superiore per singoli viaggi acquistando, presso le biglietterie ed agenzie di viaggio, il cambio classe per abbonati comprensivo della prenotazione del posto.

L'abbonato può inoltre ottenere la sostituzione del proprio abbonamento con altro di tipologia, classe o livello di servizio superiore, con la medesima validità e percorrenza, pagando la differenza di prezzo tra i due titoli.

Il cambio del nominativo riportato sull'abbonamento non è ammesso.

13.3. Gli abbonamenti IC, FB ed AV con estensione regionale

Gli abbonati che intendano effettuare viaggi sia sui treni nazionali che sui treni regionali possono acquistare, sulla base di specifici accordi con le regioni, abbonamenti mensili IC o FB o AV (nelle tipologie previste per giorno e per fascia oraria) con estensione regionale che consentono di effettuare, nell'ambito della loro validità e sulla relazione riportata sugli stessi, viaggi anche sui treni regionali.

Le tipologie di abbonamenti con estensione regionale, i treni utilizzabili, la classe, la validità e la percentuale di maggiorazione dei prezzi sono previsti dai singoli accordi con le Regioni.

Agli abbonamenti con estensione regionale si applicano, salvo quanto diversamente previsto, le medesime condizioni di utilizzo previste per gli abbonamenti AV, FB ed IC e la relativa vendita è effettuata presso le biglietterie Trenitalia e le Agenzie di viaggio abilitate. Il possessore di abbonamento IC, FB e AV con estensione regionale deve sempre effettuare, prima di ogni viaggio, la prenotazione del posto secondo quanto previsto ai punti 13.1 e 13.2, mentre può effettuare viaggi illimitati sui treni regionali, nei giorni della settimana, nelle fasce orarie, sulla relazione e nella classe per la quale è valido.

- **Abbonamenti con estensione regionale Campania**

Sono rilasciati, in prima ed in seconda classe, per treni AV, FB ed IC e sono validi per viaggiare anche sui treni Regionali nell'ambito dei confini tariffari della Regione Campania e per collegamenti per le località rientranti nei confini tariffari del Lazio.

Il prezzo di tali abbonamenti è pari a quello del relativo abbonamento AV, FB ed IC incrementato del 5%.

- **Abbonamento mensile AV unidirezionale Roma – Benevento e Roma – Caserta**

Abbonamento mensile AV unidirezionale, di prima e seconda classe, rilasciato esclusivamente per le relazioni Roma – Benevento e Roma – Caserta, valido per viaggiare:

- sui treni AV e IC, nella sola direzione Roma – Caserta e Roma – Benevento, nei giorni e nelle fasce orarie previste dalla tipologia di abbonamento;
- sui treni Regionali, nella sola direzione Caserta - Roma e Benevento – Roma, senza limitazione di giorni e fascia oraria.

Il prezzo di tale abbonamento è pari al 50% del relativo abbonamento AV, incrementato del 5%.

- **Abbonamenti con estensione regionale Emilia Romagna**

Sono rilasciati, in prima ed in seconda classe, per treni AV, FB ed IC e sono validi per viaggiare anche sui treni Regionali nell'ambito dei confini tariffari della Regione Emilia Romagna e per collegamenti da qualsiasi stazione della Regione Emilia Romagna per destinazioni rientranti nei confini tariffari delle Regioni Piemonte, Lombardia, Veneto, Toscana, Marche e Liguria.

Il prezzo di tali abbonamenti è pari a quello del relativo abbonamento AV, FB ed IC incrementato del 5%.

- **Abbonamenti con estensione regionale Friuli Venezia Giulia**

Sono rilasciati, in prima ed in seconda classe, per treni FB e IC e sono validi per viaggiare anche sui treni Regionali nell'ambito dei confini tariffari della Regione Friuli Venezia Giulia.

Il prezzo di tali abbonamenti è pari a quello del relativo abbonamento FB ed IC incrementato del 5%.

- **Abbonamenti con estensione regionale Liguria**

Sono rilasciati, in prima ed in seconda classe, per treni FB ed IC e sono validi per viaggiare anche sui treni Regionali nell'ambito dei confini tariffari della Regione Liguria e per collegamenti da qualsiasi stazione della Regione Liguria per destinazioni rientranti nei confini tariffari delle Regioni Piemonte, Lombardia, Emilia Romagna e Toscana.

Il prezzo di tali abbonamenti è pari a quello del relativo abbonamento FB ed IC incrementato del 5%.

- **Abbonamenti con estensione regionale Lombardia**

Sono rilasciati, in prima ed in seconda classe, per treni AV, FB ed IC e sono validi per viaggiare anche sui treni Regionali nell'ambito dei confini tariffari della Regione Lombardia e per collegamenti da qualsiasi stazione della Regione Lombardia per destinazioni rientranti nei confini tariffari delle Regioni Piemonte, Emilia Romagna, Liguria e Veneto (escluse le relazioni Milano - Brescia e Milano – Desenzano del Garda).

Il prezzo di tali abbonamenti è pari a quello del relativo abbonamento AV, FB ed IC incrementato del 5%.

- **Abbonamento AV-Unico Rail**

Abbonamento mensile, di prima e seconda classe, rilasciato esclusivamente per le relazioni Milano - Brescia e Milano – Desenzano del Garda, valido per viaggiare sui treni AV, FB, IC ed anche sui treni Regionali. A tale abbonamento si applicano le medesime condizioni di utilizzo previste per gli abbonamenti AV e la vendita è effettuata presso le biglietterie, le agenzie di viaggio abilitate, le emittitrici self-service, il call center, l'App Trenitalia ed il sito www.trenitalia.com. In caso di acquisto

tramite il call center, l'App Trenitalia o il sito è necessario procedere al ritiro del titolo presso le self-service di stazione.

- **Abbonamento AV-Integrato Full**

Abbonamento mensile, di prima e seconda classe, rilasciato esclusivamente per le relazioni Milano - Brescia e Milano – Desenzano del Garda, valido per viaggiare sui treni AV, FB, IC ed anche sui treni Regionali e sui mezzi del trasporto pubblico locale presenti nelle città interessate (previo ritiro dell'abbonamento TPL nei punti autorizzati). A tale abbonamento si applicano le medesime condizioni di utilizzo previste per gli abbonamenti AV ed è disponibile nella sola tipologia valida per viaggi tutti i giorni della settimana e in tutte le fasce orarie. La vendita è effettuata presso le biglietterie, le agenzie di viaggio abilitate, le emittitrici self-service, il call center, l'App Trenitalia ed il sito www.trenitalia.com. In caso di acquisto tramite il call center, l'App Trenitalia o il sito è necessario procedere al ritiro del titolo presso le self-service di stazione.

- **Abbonamenti con estensione regionale Piemonte**

Sono rilasciati, in prima ed in seconda classe, per treni FB ed IC e sono validi per viaggiare anche sui treni Regionali nell'ambito dei confini tariffari della Regione Piemonte e per collegamenti da qualsiasi stazione della Regione Piemonte per destinazioni rientranti nei confini tariffari delle regioni Lombardia, Emilia Romagna e Liguria.

Il prezzo di tali abbonamenti è pari a quello del relativo abbonamento FB ed IC incrementato del 5%.

- **Abbonamenti con estensione regionale Toscana**

Sono rilasciati, in prima ed in seconda classe, per treni AV, FB ed IC e sono validi per viaggiare anche sui treni Regionali nell'ambito dei confini tariffari della Regione Toscana e per collegamenti da qualsiasi stazione della Regione Toscana per destinazioni rientranti nei confini tariffari delle Regioni Emilia Romagna, Lazio e Liguria.

Il prezzo di tali abbonamenti è pari a quello del relativo abbonamento AV, FB ed IC incrementato del 5%.

- **Abbonamenti con estensione regionale Veneto**

Sono rilasciati, in prima ed in seconda classe, per treni AV, FB ed IC e sono validi per viaggiare anche sui treni Regionali nell'ambito dei confini tariffari della Regione Veneto e per collegamenti da qualsiasi stazione della Regione Veneto per destinazioni rientranti nei confini tariffari delle regioni Lombardia ed Emilia Romagna.

Il prezzo di tali abbonamenti è pari a quello del relativo abbonamento AV, FB ed IC incrementato del 5%.

13.4. Il rilascio dell'abbonamento

L'abbonamento è individuale, nominativo ed incedibile; ad esso non è applicabile la riduzione per i viaggi dei ragazzi di cui al punto 8.1. del presente Capitolo.

L'abbonamento può essere acquistato con un anticipo di 7 giorni (abbonamento IC e FB) o di 15 giorni (abbonamento AV) rispetto alla data di inizio di validità presso le biglietterie, le agenzie di viaggio abilitate, le emittitrici self-service, il call center, l'App Trenitalia ed il sito www.trenitalia.com. In caso di acquisto tramite il call center, l'App Trenitalia o il sito è necessario procedere al ritiro del titolo presso le self-service di stazione.

13.5. L'identificazione personale

In corso di viaggio l'abbonato, per l'accertamento della propria identità, deve essere munito di un valido documento di riconoscimento. Per i ragazzi di età fino a 15 anni tale documento può essere sostituito dal certificato di nascita o da documentazione sostitutiva, ivi compresa l'autocertificazione resa dal genitore del minore o da chi ne fa le veci, dalla quale risulti l'identità del ragazzo.

13.6. Furto, smarrimento e distruzione dell'abbonamento

In caso di smarrimento, deterioramento o furto di un abbonamento di qualsiasi tipologia, è ammesso per una volta il rilascio di un abbonamento sostitutivo avente la medesima percorrenza, validità e classe dell'abbonamento originario.

La richiesta può essere presentata presso qualsiasi biglietteria di stazione e deve essere corredata dalla denuncia di smarrimento o furto¹ o dal biglietto originale deteriorato. Per il rilascio del duplicato deve essere corrisposto l'importo previsto alla lettera g) del punto 1 del Capitolo 4 – Listino dei prezzi.

Il duplicato dell'abbonamento non è rimborsabile in nessun caso.

In caso di ritrovamento l'abbonamento denunciato smarrito o rubato deve essere immediatamente restituito a Trenitalia.

13.7. Il rimborso

Il rimborso dell'abbonamento per mancata effettuazione del viaggio per cause imputabili a Trenitalia non è consentito, salvo che in caso d'interruzione di linea di durata prevista superiore a 10 giorni. A tal fine dietro riconsegna del titolo di viaggio durante il periodo d'interruzione, si procede al rimborso integrale di tanti dodicesimi dell'importo pagato quanti sono i mesi interi non utilizzati al momento della riconsegna, nel caso di abbonamento annuale e tanti trentesimi quanti sono i giorni di non utilizzo nel caso di quello mensile.

In caso di mancato utilizzo dell'abbonamento dipendente da fatto proprio del viaggiatore non spetta alcun rimborso se l'abbonamento ha validità settimanale o mensile, mentre se l'abbonamento ha validità annuale si procede, previa trattenuta del 5%, al rimborso dell'intero importo pagato in caso di totale inutilizzazione o della differenza fra l'importo pagato e quello che si sarebbe dovuto pagare per uno o più abbonamenti mensili per il periodo di avvenuta utilizzazione, considerando le frazioni di mese come mese intero.

13.8. Le irregolarità

¹ In alternativa alla denuncia di smarrimento o furto è possibile presentare una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, secondo quanto previsto in materia dalla legislazione vigente.

L'abbonato, che non sia stato in grado di esibire l'abbonamento in corso di viaggio, può ottenere l'annullamento della regolarizzazione riportata nel verbale rilasciato a bordo treno, esibendo, entro 3 giorni dalla contestazione, presso qualsiasi biglietteria di Trenitalia, il proprio abbonamento valido e corrispondendo a titolo di penale l'importo previsto alla lettera f) del punto 1 del Capitolo 4 – Listino dei prezzi. In tal caso nulla è dovuto a bordo treno.

Il viaggiatore che utilizzi un treno di categoria superiore a quella per cui è valido il proprio abbonamento, è regolarizzato con il pagamento del cambio servizio per abbonati, più la penalità prevista alla lettera b) del punto 2 del Capitolo 4 - Listino dei prezzi. La medesima regolarizzazione è prevista anche nel caso di utilizzo del cambio servizio per abbonati oltre il giorno indicato sullo stesso.

Chi si serve dell'abbonamento per esercitare attività commerciali a bordo dei treni è soggetto al ritiro del biglietto senza diritto al rimborso.

Il titolare di abbonamento che acceda ad un treno del servizio nazionale senza aver effettuato la prenotazione del posto è regolarizzato con il pagamento della penalità prevista alla lettera b) del punto 2 del Capitolo 4 - Listino dei prezzi. In assenza di posti a sedere a bordo treno, l'abbonato è tenuto a scendere alla prima stazione in cui il treno effettua fermata.

Il titolare dell'abbonamento AV che lo utilizzi per viaggiare in giornate o fasce orarie in cui non è valido, sia sui treni AV che sui treni di categoria inferiore per i quali è valido, è considerato sprovvisto di biglietto e regolarizzato con il pagamento del prezzo intero dovuto per un viaggio di corsa semplice più la penalità prevista alla lettera a) del punto 2 del Capitolo 4 - Listino dei prezzi.

Per quanto non previsto, si applica la disciplina di cui al punto 7 del Capitolo 1.

14. Le Carte riservate ai possessori di abbonamento regionale per viaggiare sui treni del servizio nazionale

14.1 Carte Tutto Treno, Carta Mi Muovo Tutto Treno e Carta Plus

I possessori di abbonamenti a tariffa regionale o tariffa regionale con applicazione sovraregionale possono acquistare in determinate regioni, a condizione che siano residenti nelle regioni stesse, specifiche Carte nominative di prima e/o seconda classe, che consentono di effettuare, nell'ambito della loro validità e su determinate relazioni, previa prenotazione del posto, un viaggio di andata ed uno di ritorno al giorno sui treni del servizio nazionale.

Le tipologie di Carte, i treni utilizzabili, le relative validità ed i prezzi sono previsti dai singoli accordi con le Regioni.

- **Il rilascio**

Le Carte sono individuali, nominative ed incedibili; ad esse non è applicabile la riduzione per i viaggi dei ragazzi di cui al punto 8.1. del presente Capitolo.

Le Carte possono essere acquistate presso le biglietterie Trenitalia della Regione interessata, tramite le emettitrici self-service o sul sito www.trenitalia.com (in tal caso è necessario procedere al ritiro del titolo presso le self-service), ad eccezione di alcune tipologie¹.

¹ La Carta Tutto Treno Umbria IC e FB - Annuale e Semestrale è vendibile solo presso le biglietterie Trenitalia della Regione interessata e presso le biglietterie di Roma Termini e Roma Tiburtina. La CartaPlus Lombardia -

- **Prezzi.**

I prezzi delle Carte sono definite dai singoli accordi e sono riportati alla lettera e) del punto 6 del Capitolo 4 – Listino dei prezzi.

- **L'utilizzazione delle Carte**

Le Carte consentono di effettuare, nei termini della validità, un viaggio di andata ed uno di ritorno al giorno sulla relazione e nella classe per la quale sono valide, corrispondente a quella dell'abbonamento regionale, salvo quanto diversamente disposto per le singole tipologie di carte, e sui treni previsti dallo specifico accordo regionale.

Il titolare della Carta deve effettuare la prenotazione del posto prima di salire a bordo; la prenotazione è gratuita, può essere emessa presso tutti i canali di vendita e non è modificabile.

A bordo la Carta deve essere esibita insieme all'abbonamento, al documento d'identificazione ed alla prenotazione del posto.

Il cambio del nominativo riportato sulla Carta non è ammesso.

- **Furto, smarrimento e distruzione delle Carte**

In caso di smarrimento, deterioramento o furto è ammesso, salvo quanto diversamente disposto dai singoli accordi, il rilascio di una Carta sostitutiva avente la medesima validità di quella originaria. La sostituzione è consentita per una sola volta e a condizione che la Carta originaria conservi una validità residua non inferiore ad un mese. La richiesta deve essere presentata per iscritto alla biglietteria della stazione che ha rilasciato la Carta e deve essere corredata dalla denuncia di smarrimento o furto¹ o dall'originale della Carta deteriorata. Per il rilascio del duplicato deve essere corrisposto l'importo previsto alla lettera g) del punto 1 del Capitolo 4 – Listino dei prezzi. In caso di rinvenimento la Carta deve essere restituita immediatamente a Trenitalia.

- **Il rimborso**

Le Carte non sono rimborsabili per esigenze del viaggiatore.

- **Le irregolarità**

Non è consentita l'emissione a bordo treno.

Le Carte non sono valide in appoggio ad abbonamenti, in classi e su treni differenti da quelli previsti dallo specifico accordo regionale.

Il titolare delle Carte, che non sia stato in grado di esibire la propria Carta in corso di viaggio, può ottenere l'annullamento della regolarizzazione riportata nel verbale rilasciatogli a bordo treno, esibendo, entro 3 giorni dalla contestazione, presso qualsiasi biglietteria di Trenitalia, la propria Carta valida e corrispondendo a titolo di penale l'importo previsto alla lettera f) del punto 1 del Capitolo 4 – Listino dei prezzi. In tal caso nulla è dovuto a bordo treno.

Annuale è vendibile solo presso le biglietterie Trenitalia della Regione interessata e presso le emittitrici self-service. La Carta Tutto Treno Abruzzo è acquistabile solo presso le biglietterie Trenitalia.

¹ In alternativa alla denuncia di smarrimento o furto è possibile presentare una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, secondo quanto previsto in materia dalla legislazione vigente.

Nel caso in cui il viaggiatore sia in possesso della Carta valida per il treno utilizzato ma sprovvisto dell'abbonamento in appoggio, è regolarizzato con il pagamento di un biglietto a tariffa Ordinaria Nazionale più la penalità prevista alla lettera b) del punto 2 del Capitolo 4 - Listino dei prezzi.

Per quanto non previsto, si applica la disciplina di cui al punto 7 del Capitolo 1.

Carta Tutto Treno Abruzzo

È rilasciata per viaggi, in seconda classe, sui treni FB ed IC.

La Carta ha validità annuale e consente ai cittadini residenti in Abruzzo e possessori di abbonamento annuale, a tariffa regionale o a tariffa regionale con applicazione sovraregionale, con origine in Abruzzo e destinazione in una stazione compresa nella tratta ferroviaria Termoli - Rimini e viceversa, di viaggiare su una relazione coincidente o compresa all'interno di quella dell'abbonamento.

Carta Mi Muovo Tutto Treno Emilia Romagna

È rilasciata per viaggi, in seconda classe, sui treni FB, IC ed ICN.

La Carta ha validità mensile o annuale e consente, ai cittadini residenti in Emilia Romagna e possessori di abbonamento mensile o annuale con origine o destinazione entro i confini territoriali della Regione Emilia Romagna, a tariffa regionale 40/6 (esclusa la tariffa 40/6/D) e 41/6 di Trenitalia Tper o a tariffa regionale con applicazione sovraregionale 40/AS, di viaggiare su una relazione coincidente o compresa all'interno di quella dell'abbonamento.

Carta Tutto Treno Liguria

E' rilasciata per viaggi, in seconda classe, sui treni FB, IC ed ICN.

La Carta vale 6 o 12 mesi e consente, ai cittadini residenti in Liguria e possessori di abbonamento mensile o annuale a tariffa 40/9/Liguria o con applicazione sovraregionale a tariffa 40/AS, di viaggiare su una relazione coincidente o compresa all'interno di quella dell'abbonamento.

Carta Tutto Treno Piemonte

E' rilasciata per viaggi, in seconda classe, sui treni IC, ICN e FB (compresi i treni internazionali in servizio interno Italia/Svizzera) per una relazione coincidente o compresa all'interno di quella dell'abbonamento in appoggio al quale viene utilizzata.

La Carta vale 12 mesi e viene rilasciata ai cittadini residenti in Piemonte e possessori di abbonamento mensile o plurimensile alle tariffe 40/13/Piemonte, 41/13/Piemonte (Formula), 40/9/Liguria (con origine o destinazione entro i confini geografici della Regione Piemonte), 40/10/Lombardia (con origine o destinazione entro i confini geografici della Regione Piemonte) e con applicazione sovraregionale 40/AS (per relazioni con origine o destinazione entro i confini geografici della Regione Piemonte).

Carta Tutto Treno Toscana

E' rilasciata per viaggi, in seconda classe, sui treni FB, IC ed ICN.

La Carta vale 12 mesi e consente ai cittadini residenti in Toscana e possessori di abbonamento mensile o annuale con origine o destinazione entro i confini territoriali della Regione Toscana, a tariffa regionale 40/17 o a tariffa regionale con applicazione sovraregionale 40/AS, di viaggiare su una relazione coincidente o compresa all'interno di quella dell'abbonamento.

Carta Tutto Treno Umbria

E' rilasciata per viaggi, in seconda classe, sui treni IC o sui treni FB e IC.

La Carta vale 6 o 12 mesi e consente ai cittadini residenti in Umbria e possessori di abbonamento mensile o annuale, con origine o destinazione entro i confini territoriali della Regione Umbria, a tariffa regionale 40/19 o a tariffa regionale con applicazione sovraregionale (40/AS), di viaggiare sui treni ammessi dalla tipologia di Carta acquistata e su una relazione coincidente o compresa all'interno di quella dell'abbonamento.

E' inoltre previsto il rilascio della Carta per le relazioni Chiusi -Roma e Chiusi-Firenze e v.v, esclusivamente a favore dei cittadini umbri residenti nel territorio comunale di Città della Pieve e comuni limitrofi confinanti (Monteleone d'Orvieto - TR, Piegara - PG, Fabro - TR, Paciano - PG, Allerona - TR, Castiglione del Lago - PG).

Carta Tutto Treno Marche

E' rilasciata per viaggi, in seconda classe, sui treni FB ed IC.

La Carta vale 12 mesi e consente ai cittadini residenti nelle Marche e possessori di abbonamento annuale, a tariffa regionale 40/11 o integrati Trenomarchebus o a tariffa regionale con applicazione sovraregionale 40/AS, con origine nella Regione Marche e destinazione nelle regioni confinanti Abruzzo, Umbria ed Emilia Romagna, di viaggiare su una relazione coincidente o compresa all'interno di quella dell'abbonamento. Sono inoltre ammessi gli abbonamenti a tariffa regionale 40/6/Emilia Romagna con origine da Pesaro e 40/19/Umbria con origine da Fabriano.

Carta Tutto Treno Lazio

E' rilasciata per viaggi, in prima e seconda classe, sui treni IC e FB circolanti sulle linee ferroviarie FL1 (Orte-Roma e vv), FL5 (Civitavecchia-Ladispoli-Roma e vv), FL6 (Cassino -Frosinone-Roma e vv) e FL7 (Formia-Latina-Roma e vv).

La Carta vale 6 o 12 mesi consecutivi e viene rilasciata ai cittadini residenti nel Lazio e possessori di abbonamento Metrebus Lazio, anche nel caso in cui solo parte della relazione oggetto dell'abbonamento stesso sia servita da treni IC e FB, per viaggiare nella classe per la quale viene rilasciata.

Carta Tutto Treno Puglia

E' rilasciata per viaggi, in seconda classe, sui treni FB, IC ed ICN (posti a sedere), sulle relazioni Foggia - Bari e v.v, Bari - Lecce e v.v, Bari - Brindisi e v.v e Bari - Taranto e v.v.

La Carta vale 1 o 12 mesi e viene rilasciata ai cittadini residenti in Puglia e possessori di abbonamento mensile o annuale a tariffa 40/14/Puglia, valido per una relazione coincidente o che comprende quelle elencate.

Carta Plus Lombardia

E' rilasciata per viaggi, in seconda classe, sui treni FB, IC ed ICN.

La Carta può avere validità mensile o annuale e viene rilasciata ai cittadini residenti in Lombardia e possessori dell'abbonamento "Io Viaggio Ovunque in Lombardia" (IVOL), dell'abbonamento TrenoMilano o della Carta Regionale di Trasporto (CRT), per la relazione riportata sull'abbonamento oppure per una relazione dichiarata dal possessore della CRT, sempre nell'ambito dei confini territoriali della Regione Lombardia.

La Carta mensile è utilizzabile solo in appoggio all'abbonamento mensile IVOL o all'abbonamento TrenoMilano; la Carta annuale, invece, in appoggio alla CRT trimestrale o annuale o agli abbonamenti IVOL trimestrali o annuali.

15. I Buoni Sconto

- **Generalità**

I Buoni Sconto sono riconosciuti nell'ambito di specifiche iniziative commerciali e ad essi è associato un codice che può essere utilizzato per acquistare, ad un prezzo ridotto, biglietti ferroviari di Trenitalia dei treni del servizio nazionale (sono esclusi i treni internazionali e i treni regionali).

Il valore e le modalità di utilizzo sono determinati da Trenitalia all'interno delle singole campagne.

I Buoni Sconto possono essere nominativi o non nominativi e sono utilizzabili per l'acquisto:

- di titoli di trasporto anche di prezzo superiore al loro valore, con contestuale pagamento della differenza di prezzo;
- di titoli di trasporto anche di prezzo inferiore al loro valore, senza possibilità di rimborso della parte di valore dello stesso buono rimasta non utilizzata.

Il Buono Sconto:

- non è riutilizzabile: una volta utilizzato, il codice associato al buono viene annullato ed il cliente perde il diritto ad usufruire del valore dello sconto anche in caso di secondi contatti (cambi, rimborso e accesso ad altro treno);
- non è cumulabile: è possibile utilizzare un solo buono sconto per ciascun passeggero e per ogni treno e servizio acquistato;
- non è vendibile e non è convertibile in denaro;
- non è valido per acquistare: abbonamenti, carnet viaggi, carnet di prenotazione per abbonati e Pass, di qualsiasi tipologia.

In caso di acquisto di soluzioni di viaggio miste, il valore del buono viene scalato da quello relativo al treno, ammesso dall'offerta, d'importo superiore.

In caso di acquisto di soluzioni andata e ritorno è possibile utilizzare un unico buono.

Il buono sconto è utilizzabile per acquisti sul sito internet www.trenitalia.com con pagamento immediato (sono esclusi i servizi di pre-riservazione), sull'App Trenitalia, presso le biglietterie di stazione, le agenzie di viaggio abilitate, le self-service e chiamando il Call Center.

Il biglietto acquistato utilizzando un buono sconto segue le regole dei secondi contatti previste per la tipologia di biglietto prescelta, con le seguenti particolarità:

- **Il cambio del biglietto e il cambio della prenotazione.**

In caso di cambio prenotazione e di cambio biglietto, acquistato utilizzando un buono sconto, si perde il diritto a riutilizzare il valore dello sconto e il cambio è effettuato rispetto al solo importo effettivamente pagato. E' pertanto possibile esclusivamente con le modalità previste per il cambio del biglietto.

- **Il rimborso**

Il valore del buono sconto non è rimborsabile né indennizzabile.

Il biglietto acquistato utilizzando un buono sconto è rimborsabile per il solo importo effettivamente pagato, sia nel caso di richiesta per rinuncia al viaggio per esigenze del viaggiatore sia per fatto imputabile a Trenitalia o per ordine dell'autorità pubblica.

- **Le irregolarità**

I possessori di un biglietto acquistato con un buono sconto possono utilizzare un treno diverso per la medesima relazione, se la tipologia di biglietto acquistata lo consente e nel rispetto dei tempi e delle condizioni previste, pagando la differenza tra quanto dovuto a prezzo intero e l'importo scontato effettivamente pagato e la penalità prevista alla lettera b) del punto 2 - del Capitolo 4 - Listino dei prezzi

Capitolo 3 - I servizi aggiuntivi

1. I compartimenti e le carrozze in uso esclusivo

- **Compartimenti in uso esclusivo**

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

- **Carrozza in uso esclusivo**

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

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

2. Il servizio cuccette ordinarie e comfort, vagoni letto ed Excelsior

2.1. Il biglietto

Per viaggiare sui treni Intercity notte utilizzando le carrozze cuccette ordinarie, cuccette comfort, vagoni letto o Excelsior, al viaggiatore viene rilasciato un biglietto nominativo¹ con assegnazione contestuale del posto, al prezzo previsto a seconda della sistemazione richiesta (cuccette ordinarie con compartimenti a 4 o a 6 posti; cuccette comfort con compartimenti grandi a 4 posti; vagoni letto in posto singolo, doppio o turistico T3 in compartimento grande, in singolo speciale o Turistico T2 in compartimento meno grande; cabine Excelsior in compartimento singolo, doppio o suite matrimoniale e cabine Excelsior E4 in compartimento singolo, doppio, triplo o quadruplo). A tale biglietto si applicano tutte le condizioni di utilizzo previste per i biglietti con assegnazione contestuale del posto.

Le cabine delle vetture cuccetta, vagoni letto ed Excelsior devono essere prenotate per intero ad uso esclusivo.

Di norma non è consentito l'acquisto di biglietti per relazioni che prevedano la salita o la discesa dalle carrozze cuccette o letti nella fascia oraria dall'1.00 alle 5.00 del mattino.

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

¹ Gli estremi del documento (nome, cognome e numero del documento) del viaggiatore sono rilevati a bordo treno anche in presenza di un biglietto recante, in luogo del nominativo, la sola indicazione "vale con doc. di identità".

2.2. L'utilizzazione del biglietto

Per l'utilizzazione delle carrozze cuccetta, VL e cabine Excelsior, è necessario essere in possesso, oltre che del biglietto di viaggio per il servizio utilizzato, di un valido documento d'identificazione da esibire a bordo treno.

La cabina non occupata dagli aventi diritto, è considerata libera quando siano trascorsi 15 minuti dalla partenza del treno dalla stazione indicata sul biglietto.

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

Nelle carrozze cuccetta, VL e nelle cabine Excelsior è vietato fumare. Nei corridoi e nelle piattaforme non possono stazionare viaggiatori non assegnatari di posti cuccetta o letti.

2.3. Condizioni particolari

I titolari di Carte di libera circolazione o di altri titoli di viaggio analoghi devono essere in possesso del biglietto di cambio servizio cuccetta o VL nominativo con assegnazione del posto ai prezzi previsti a seconda della sistemazione richiesta. Non sono ammessi nelle cabine Excelsior.

I titolari di carte o di biglietti che legittimano l'esenzione dal pagamento del prezzo per il posto letto devono corrispondere per viaggiare sulla vettura letti un diritto di ammissione nominativo previsto al punto 4 del Capitolo 4 – Listino dei prezzi. Non sono ammessi nelle cabine Excelsior.

Al diritto di ammissione VL si applicano le medesime condizioni previste per i biglietti base VL.

Ai possessori di pass internazionali e pass nazionali dedicati alla clientela estera per l'utilizzo di cuccette e VL è richiesto il pagamento della tariffa "Global Pass" comprensiva dell'assegnazione del posto, il cui prezzo è differenziato a seconda della sistemazione richiesta riportati (punto 5 del Capitolo 4 – Listino dei prezzi). Non sono ammessi nelle cabine Excelsior.

2.4. Le irregolarità

In caso di richiesta a bordo treno di una cabina letto di categoria inferiore rispetto a quella prevista dal biglietto in possesso del viaggiatore, ma per un numero superiore di persone (ad esempio passaggio da letto singolo a doppio), il viaggiatore viene regolarizzato con il pagamento della differenza di prezzo fra l'importo dovuto per la sistemazione letto effettivamente utilizzata e quanto già corrisposto, maggiorata della penalità prevista alla lettera b) del punto 2 del Capitolo 4 – Listino dei prezzi.

Per quanto non previsto, si applica la disciplina di cui al punto 7 del Capitolo 1.

3. Il servizio di ristorazione

- Generalità

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

- **Condizioni di ammissione**

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

Non è ammessa l'introduzione nelle suddette carrozze di bagagli, oggetti ingombranti e animali. E' fatta eccezione solo per il cane guida dei non vedenti.

4. Il trasporto dei bagagli

4.1. Gli oggetti ammessi al trasporto

Il viaggiatore può portare con sé gratuitamente nelle carrozze bagagli o altri oggetti facilmente trasportabili (quali passeggini, carrozzine, seggioloni, se pieghevoli, ombrelloni, sdraio, sci, strumenti musicali, ecc.) a condizione che siano posti nello spazio ordinariamente messo a sua disposizione.

Può essere tollerato che i bagagli superino tale limite di volume a condizione che non rechino disturbo o danno agli altri viaggiatori, non ostacolino le attività di servizio del personale ferroviario e non danneggino le vetture. In alcuni treni sono previsti appositi spazi dove poter collocare i bagagli di maggior ingombro.

E' vietato portare con sé cose che per l'odore o altri motivi possano arrecare disturbo agli altri viaggiatori (es. pesce fresco, pesce secco, tartufi), nonché introdurre nelle carrozze cose pericolose e nocive ai sensi del Regolamento concernente il trasporto internazionale per ferrovia delle merci pericolose (RID) nonché delle leggi e regolamenti nazionali vigenti quali materie ed oggetti esplosivi e infiammabili, le materie soggette ad infiammazione spontanea, tossiche, infettanti, radioattive e corrosive.

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

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

- il trasporto di armi e relative cartucce nelle apposite confezioni è ammesso nei soli casi previsti dalla legislazione vigente.

4.2. Il trasporto delle bici

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

Su alcuni treni Intercity, il viaggiatore può portare con sé una sola bicicletta montata, da riporre nell'apposita carrozza attrezzata e limitatamente ai posti disponibili, acquistando il relativo biglietto per il trasporto della bici, al prezzo riportato alla lettera i) del punto 1 del Capitolo 4 - Listino dei prezzi.

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

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

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

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

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

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

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

Nel caso in cui il viaggiatore sia sprovvisto del supplemento per la bici o acceda ad un treno non attrezzato, è consentita la prosecuzione del viaggio purché la bici sia smontata e contenuta in una sacca o si tratti di una bici pieghevole opportunamente chiusa; se il trasporto della bici non rispetta le condizioni previste, si applica la penalità prevista alla lettera b1) del punto 2 del Capitolo 4 - Listino dei prezzi, ed il viaggiatore viene fatto scendere alla prima stazione in cui il treno effettua fermata.

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

4.3. Il trasporto di sedie a rotelle

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

Il trasporto delle sedie a rotelle (pieghevoli o rigide) è consentito sui treni aventi in composizione una carrozza specializzata o vano adeguato riconoscibili all'esterno da apposito simbolo internazionale. E' necessaria una preventiva richiesta da parte del viaggiatore - secondo le modalità ed i termini previsti da RFI.¹

¹ I dettagli ed i termini per le modalità di richiesta del servizio sono visionabili sul sito www.rfi.it.

4.4. La custodia dei bagagli. Verifiche

I bagagli e le altre cose trasportate con sé restano sempre ed esclusivamente sotto la custodia del viaggiatore.

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

Trenitalia può inoltre controllare che il bagaglio ed il suo contenuto corrispondano alle condizioni di trasporto nel caso di grave presunzione d'inosservanza alle condizioni di trasporto stesse. La verifica viene

effettuata in presenza del viaggiatore o, in mancanza, in presenza di due testimoni. Le eventuali spese per la verifica sono a carico del viaggiatore quando sia stata accertata la non conformità alle condizioni di trasporto.

4.5. Le irregolarità

Si applica quanto previsto al punto 7 del Capitolo 1.

5. Il trasporto di animali

5.1. Il trasporto di piccoli animali da compagnia in apposito contenitore

Il viaggiatore può portare con sé gratuitamente nella 1^a e nella 2^a classe di tutte le categorie di treni e nei livelli di servizio Executive, 1^a Business, 2^a Premium e 2^a Standard, cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia, trasportati in un apposito contenitore (massimo uno per ciascun viaggiatore) di dimensioni non superiori a 70x30x50, avente caratteristiche idonee ad escludere lesioni a persone e danni a cose, comprese le vetture. L'animale deve essere mantenuto all'interno del contenitore per tutta la durata del trasporto. A bordo del servizio bus FrecciaLink e degli autoservizi sostitutivi, si applica quanto previsto al punto 9 del Capitolo 1.

A bordo delle carrozze cuccette ordinarie e comfort, dei vagoni letto e delle vetture Excelsior, il compartimento deve essere acquistato per intero, salvo che per il cane guida per viaggiatori non vedenti. Per il trasporto del cane è necessario il possesso del certificato d'iscrizione all'anagrafe canina e del libretto sanitario (o, per i cittadini stranieri, del passaporto in sostituzione di entrambi i documenti), che devono essere esibiti ad ogni richiesta del personale di bordo.

5.2. Il trasporto di cani di qualsiasi taglia

Sui treni Alta Velocità Frecciarossa e Frecciargento, FrecciaBianca, Intercity e nei posti a sedere dei treni Intercity notte ed Espressi, il viaggiatore può portare con sé in prima e in seconda classe e nei livelli di servizio 1^a Business e 2^a Standard, un solo cane di qualsiasi taglia, che deve essere tenuto al guinzaglio e munito di museruola. Sono esclusi i livelli di servizio Executive e 2^a Premium, l'Area del silenzio, la Working Area, i salottini, il servizio bus FrecciaLink e gli autoservizi sostitutivi.

Per effettuare il trasporto, il viaggiatore, al momento dell'acquisto del proprio viaggio, deve corrispondere il pagamento di un biglietto di seconda classe o livello 2[^] Standard, al prezzo Base previsto per il treno utilizzato ridotto del 50%, anche per i viaggi in prima classe e nel livello di servizio 1[^] Business.

Il biglietto per il trasporto del cane può essere acquistato, in appoggio ad un biglietto per l'accompagnatore emesso in base a tutte le offerte e promozioni, presso le biglietterie di stazione, le self service, le agenzie di viaggio abilitate, sul sito www.trenitalia.com o chiamando il Call Center. Il biglietto è valido solo se utilizzato per il treno ed il giorno prenotato, congiuntamente a quello emesso per l'accompagnatore.

Nelle carrozze a cuccette ordinarie e comfort, nei vagoni letto e nelle vetture Excelsior i viaggiatori possono portare con sé, in un compartimento acquistato per intero, un massimo di due cani di qualsiasi taglia (sempre con il limite di un cane per passeggero), acquistando per ciascun animale un biglietto a tariffa Ordinaria Nazionale di seconda classe ridotto del 50%. Fuori dal compartimento il cane deve essere tenuto al guinzaglio ed essere munito di museruola.

Per il trasporto del cane sono necessari il certificato d'iscrizione all'anagrafe canina ed il libretto sanitario (o, per i cittadini stranieri, del passaporto in sostituzione di entrambi i documenti), che devono essere esibiti ad ogni richiesta del personale di bordo.

Il cambio della prenotazione e del biglietto per il trasporto del cane sono ammessi solo se:

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

Il rimborso del biglietto per il trasporto del cane è ammesso solo se:

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

Il minimo non rimborsabile è calcolato sull'importo complessivo.

E' ammesso il trasporto a titolo gratuito del cane guida per viaggiatori non vedenti, anche se accompagnato da altre persone, su tutte le categorie di treni, classi, livelli di servizio, sul servizio bus FrecciaLink e sugli autoservizi sostitutivi. Per tali cani non è previsto l'obbligo del certificato d'iscrizione all'anagrafe canina o il passaporto e del libretto sanitario.

5.3. Le condizioni del trasporto e le irregolarità

In nessun caso gli animali ammessi nelle carrozze possono occupare posti destinati ai viaggiatori e qualora rechino disturbo agli altri viaggiatori, l'accompagnatore dell'animale, su indicazione del personale del treno, è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile o a scendere dal treno.

Gli animali trasportati con sé restano sempre ed esclusivamente sotto la sorveglianza del viaggiatore che è responsabile di tutti i danni eventualmente recati dall'animale stesso.

Se il trasporto dell'animale non rispetta le condizioni previste (per esempio se il cane non è tenuto al guinzaglio o è sprovvisto di museruola) o le dimensioni del contenitore superano quelle ammesse, il viaggiatore è regolarizzato con il pagamento della penalità prevista alla lettera b) del punto 2 del Capitolo 4 - Listino dei prezzi ed è tenuto a scendere con l'animale alla prima stazione in cui il treno effettua fermata.

Nel caso in cui il viaggiatore sia sprovvisto della prescritta documentazione per il cane (iscrizione all'anagrafe, libretto sanitario o passaporto nel caso di cittadini stranieri), si applica la penalità prevista

alla lettera a1) del punto 2 del Capitolo 4 - Listino dei prezzi ed il viaggiatore viene fatto scendere con il cane alla prima stazione in cui il treno effettua fermata.

L'accesso a un treno diverso da quello prenotato, se previsto dal biglietto di riferimento del viaggiatore e nei limiti temporali dello stesso, è consentito, previo avviso al personale di bordo, dietro pagamento dell'eventuale differenza di prezzo e della penalità prevista alla lettera b) del punto 2 del Capitolo 4 - Listino dei prezzi.

Per quanto non previsto, si applica la disciplina di cui al punto 7 del Capitolo 1, con riferimento al biglietto del viaggiatore che porta con sé l'animale.

6. La Working Area Frecciarossa

Sui treni AV Frecciarossa è possibile prenotare i posti nella zona denominata "Working Area", presente nel livello di servizio 1[^] Business.

I posti sono prenotabili acquistando, presso tutti i canali di vendita, un biglietto di qualsiasi tipologia valido per il livello Business.

7. L'Area del Silenzio Frecciarossa

Sui treni AV Frecciarossa è possibile prenotare i posti nella zona denominata "Area del silenzio", presente nei livelli di servizio Standard e Business.

I posti sono prenotabili acquistando, presso tutti i canali di vendita, un biglietto "Business Area Silenzio" di qualsiasi tipologia valido per il livello Business o un biglietto "Standard Area Silenzio" di qualsiasi tipologia valido per il livello Standard.

In tale area è necessario spegnere o escludere la suoneria dei cellulari e sono vietate conversazioni al telefono, ascolto di musica a volume elevato (anche con le cuffie) o altre attività rumorose. I trasgressori sono regolarizzati in base a quanto disposto dal DPR 753/80.

8. La scelta del posto

Sui treni Frecciarossa, Frecciargento e Frecciabianca, in tutte le classi e livelli di servizio (ad esclusione del livello Executive), in fase di acquisto del biglietto è possibile scegliere il posto a sedere pagando l'importo indicato alla lettera h) del punto 1 del Capitolo 4 – Listino dei prezzi.

Sono esclusi i treni Intercity ed IntercityNotte, per i quali la scelta è gratuita.

Nel caso in cui il cliente non effettui la scelta del posto, il sistema provvede ad un'assegnazione casuale e gratuita dello stesso.

L'opzione "scelta del posto" è inoltre gratuita per i clienti CartaFreccia Oro e Platino e per i clienti aderenti all'accordo FrecciaCorporate (B2B e Triangolari), e nei seguenti casi:

- biglietti offerta Base (sono escluse tutte le riduzioni ad eccezione di quella prevista in favore dei ragazzi);
- biglietti per comitive ordinarie e scolastiche;
- biglietti offerta Bimbi Gratis;
- biglietti per i titolari di Carta Blu e Concessioni Speciali;

- biglietti per i posti riservati alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, gestiti dalle Sale Blu di RFI (punto 11.1 del Capitolo 1);
- prenotazioni in appoggio ad abbonamenti AV e FB;
- viaggi prenotati con carnet AV e FB.

I secondi contatti seguono le regole del biglietto di riferimento, con le seguenti particolarità:

- **Cambio prenotazione**

In fase di cambio prenotazione, è possibile scegliere il posto, senza il pagamento di un costo aggiuntivo, solo nel caso in cui il cliente, in fase di primo contatto, abbia già pagato la scelta del posto oppure questa non prevedeva un costo aggiuntivo. Negli altri casi il posto è sempre assegnato automaticamente dal sistema.

- **Rimborso**

Il rimborso del servizio “scelta del posto” è ammesso solo se richiesto unitamente al rimborso del titolo di viaggio associato, con le medesime regole previste.