

## **6. MODIFICHE AL CONTRATTO DI TRASPORTO**

### **1. Cambio del biglietto**

Il viaggiatore, se non diversamente stabilito dalle singole tariffe o da disposizioni particolari, può richiedere entro le ore 23:59 del giorno precedente la data indicata sul biglietto, per una sola volta, la sostituzione del biglietto di corsa semplice non ancora utilizzato.

La variazione può riguardare:

- cambio data
- la tariffa
- l'itinerario
- l'origine e/o la destinazione del viaggio
- il numero delle persone
- la categoria del treno (può essere effettuata per una sola volta anche nello stesso giorno di viaggio prescelto dal cliente)
- la classe (può essere effettuata per una sola volta anche nello stesso giorno di viaggio prescelto dal cliente).

Per tutte le modifiche suddette, eccetto per il cambio della data del viaggio, deve essere corrisposta l'eventuale differenza di prezzo e il diritto di modifica pari al 20% dell'importo del biglietto per un massimo di €3,00.

Qualora il prezzo dovuto, comprensivo del diritto di modifica, sia inferiore a quello già corrisposto, viene accordato il rimborso della differenza, con applicazione delle norme previste per la tipologia di biglietto di cui si richiede il cambio.

Nel caso di richiesta di cambio di biglietti emessi per una soluzione di viaggio che preveda l'utilizzo di più treni di diversa categoria è dovuto il pagamento di un solo diritto di modifica e, qualora per il rimborso siano previste trattenute diverse, all'intero importo da rimborsare si applica la percentuale di trattenuta più alta.

Per il Biglietto Elettronico Regionale (BER) è ammesso solo il cambio data/ora.

### **2. Cambio della data**

Il cambio del giorno o dell'ora del viaggio può essere richiesto, per una sola volta, entro le ore 23:59 del giorno precedente alla data utilizzo riportata sul biglietto.

Il cambio può essere richiesto:

- gratuitamente, presso le biglietterie (Trenitalia e Trenord) e Self Service Trenitalia;
- gratuitamente tramite canali *on line* (solo per BER);
- con l'applicazione di una commissione (a discrezione dell'agenzia) presso qualsiasi Agenzia di Viaggio;
- con un costo di €0,50 a transazione presso i puntivendita autorizzati (LIS - SIR e SISAL).

Non è ammesso il cambio data del BER presso i punti vendita territoriali autorizzati.

Nella richiesta del cambio data/ora BER il viaggiatore deve sempre verificare l'e-mail ed il numero di cellulare registrato nella fase di acquisto. In caso di cambio data/ora del BER il viaggiatore, in fase di controlleria, deve mostrare sempre il nuovo file PDF.

### **3. Cambio di classe**

Al viaggiatore in possesso di biglietto di corsa semplice è consentita la sostituzione con un altro di classe superiore, dietro pagamento della differenza di prezzo fra le due classi.

Al viaggiatore in possesso di abbonamento è consentita la sostituzione con altro di classe superiore, avente la medesima validità, dietro pagamento della differenza di prezzo fra le due classi calcolata in base ai prezzi della corrispondente tariffa 40.

Nel caso di abbonamento, è consentito il cambio di classe per singoli viaggi dietro pagamento della differenza di prezzo fra le due classi calcolata in base ai prezzi della corrispondente tariffa 39.

E' inoltre consentito per l'abbonamento annuale il cambio di classe per periodi di validità di un mese dietro pagamento della differenza di prezzo fra le due classi.

#### ***4. Duplicato del biglietto o dell'abbonamento***

Nessun rimborso o sostituzione spettano in caso di furto, smarrimento o deterioramento del biglietto o dell'abbonamento settimanale, quindicinale e mensile.

Nel caso degli abbonamenti annuali e trimestrali la sostituzione è consentita per una sola volta e a condizione che l'abbonamento originario conservi una validità residua non inferiore ad un mese. La richiesta deve essere presentata in forma scritta alla Biglietteria o Agenzia di Viaggio emittente.

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

Nel caso di furto o smarrimento la richiesta deve essere corredata dalla denuncia di smarrimento o furto. Per il rilascio del duplicato è dovuto un diritto fisso di €5,00. In caso di rinvenimento, l'abbonamento denunciato smarrito o trafugato deve essere immediatamente restituito a Trenitalia.

Nel caso di deterioramento, l'abbonamento originale viene ritirato ed il rilascio del duplicato è gratuito.