

3. CANALI DI VENDITA, MODALITA' DI PAGAMENTO E TIPOLOGIA DEI TITOLI DI VIAGGIO

1. *Canali di vendita*

Il viaggiatore può acquistare biglietti e abbonamenti per i viaggi da effettuarsi in ambito regionale o sovraregionale fra due o più regioni, attraverso i canali di vendita di seguito riportati, salvo specifiche limitazioni per alcuni titoli di viaggio.

Biglietteria

Orari e giornate di chiusura sono riportati sul sito www.trenitalia.com.

Agenzia di Viaggio - (AdV)

I biglietti e gli abbonamenti possono essere acquistati nelle agenzie abilitate. Al prezzo del biglietto può essere applicato un diritto di commissione a discrezione dell'AdV.

Self-service

Presso le self-service possono essere acquistati biglietti ed abbonamenti. In caso di mancato resto la self-service emette una ricevuta di credito utilizzabile o rimborsabile entro un anno.

Online (sito Trenitalia.com – App Trenitalia – Mobile)

E' possibile acquistare i biglietti elettronici regionali (BER) e gli abbonamenti regionali e sovraregionali, ad esclusione di:

- i biglietti e gli abbonamenti a tariffa provinciale di Bolzano e Trento
- i biglietti ed abbonamenti a tariffa integrata Metrebus Lazio
- i biglietti ed abbonamenti a tariffa integrata regionale del Friuli Venezia Giulia limitatamente alla tratta Udine-Tarvisio
- i biglietti a tariffa ridotta Valle d'Aosta
- i biglietti a tariffa integrata Formula
- i biglietti Giornalieri della tariffa n.14/Campania
- i biglietti per i viaggi degli elettori
- gli abbonamenti impersonali Sardegna
- gli abbonamenti annuali scolastici a tariffa regionale Umbria e Friuli V.G.

- Biglietti per comitive
- Biglietto per animale
- Biglietto con agevolazione Concessione VIII

I biglietti e gli abbonamenti *online* sono acquistabili presso tutti i canali che utilizzano sistemi *online*, con il “Mobile” sono acquistabili solo biglietti elettronici regionali (BER).

Punti Vendita a Terra – (PVT)

I PVT sono esercizi commerciali di vario genere a cui Trenitalia affida la vendita di alcune tipologie di titoli di viaggio.

Sistema EMV

I titolari di carta di pagamento *contactless* e relative *App* di utilizzo smaterializzato possono acquistare il biglietto di corsa semplice a tariffa 1/Ter Serie A per il servizio Leonardo Express presso i gate automatici delle stazioni di Roma Termini e Fiumicino Aeroporto.

L'acquisto consente l'immediato transito al gate ed è ammesso solo per il titolare della carta di pagamento.

A bordo treno

Di norma l'acquisto a bordo treno del solo biglietto di corsa semplice e limitatamente al viaggio in corso, è consentito, avvisando il Personale di Accompagnamento all'atto della salita, con il pagamento di una maggiorazione. L'acquisto senza maggiorazione è limitato a determinate situazioni o tipologie di biglietti come specificato nelle tariffe regionali e nell'Allegato 7 della Parte III – Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

In caso di mancato resto il Personale di Accompagnamento rilascia una ricevuta di mancato resto utilizzabile o rimborsabile entro un anno.

Limitazioni

Nel punto 5 “Riduzioni” della Parte III – Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto sono previste alcune limitazioni in merito ai canali di vendita utilizzabili per l'acquisto di determinati titoli di viaggio di corsa semplice.

Sono esclusi dalla vendita *online*, Self service e PVT i biglietti per comitive, quelli con l'agevolazione della Concessione VIII e quelli previsti da accordi particolari e da convenzioni a pagamento differito; sono inoltre esclusi solo dalla vendita *online* i biglietti per animali.

2. Modalità di pagamento

Le modalità di pagamento possono variare in base al canale di vendita scelto.

Biglietteria

E' ammesso il pagamento contante, con carte di credito/debito, Bancomat, Bancoposta (conto corrente o Postepay);

Self Service

E' ammesso il pagamento contante (non sempre previsto), con carte di credito/debito, Bancomat, Postepay (no Bancoposta);

Sito trenitalia.com

E' ammesso il pagamento con carte di credito/debito, Paypal, Amazon Pay, Masterpass, My Bank;

APP Trenitalia e Mobile

E' ammesso il pagamento con carte di credito e Paypal (*mobility payment*).

Solo su App Trenitalia e per utenti registrati è ammesso anche il pagamento mediante il credito telefonico tramite gli operatori TIM, VODAFONE e WIND-TRE, per acquisti di biglietti elettronici (BER) di importo non superiore a 13,45 euro. L'utilizzo del credito telefonico comporta un ulteriore costo per il cliente, legato al proprio operatore telefonico per l'invio del SMS di conferma di acquisto, che è pari, al momento, a 0.29 €/cent. L'SMS di conferma dell'acquisto non costituisce un titolo di viaggio.

Agenzie di Viaggio –(AdV)

E' ammesso il pagamento contante, con carte di credito/debito, Bancomat, Bancoposta (conto corrente o Postepay);

Punti Vendita a terra – (PVT)

E' ammesso il pagamento contante.

A bordo treno

E' ammesso il pagamento contante, carte di credito/debito, Bancomat, Bancoposta (conto corrente o Postepay).

Sistema EMV

E' ammesso il pagamento solo con carte di pagamento EMV dotate di tecnologia *contactless* e relative *App* di utilizzo smaterializzato.

3. Tipologia dei titoli di viaggio

I biglietti, in relazione al loro utilizzo si articolano in due tipologie principali:

- *Corsa Semplice* – per un viaggio unico
- *Abbonamento* – per più viaggi ripetuti entro un determinato limite temporale (settimanale, quindicinale, mensile, trimestrale, annuale).

I biglietti di *Corsa Semplice* in base alla loro tipologia si suddividono in:

- *Biglietto cartaceo* sul quale sono apposte:
 - Logo, partita IVA
 - la stazione di partenza e di arrivo
 - l'itinerario
 - la classe e la tariffa applicata
 - il giorno di rilascio
 - il prezzo
 - il giorno di utilizzo
 - la validità dalla convalida
 - l'indicazione, per i biglietti nominativi, degli elementi atti a identificare il legittimo possessore.

I biglietti cartacei possono essere utilizzati entro le ore 23.59 del giorno riportato sul biglietto stesso.

I biglietti devono essere convalidati prima della partenza del treno mediante le validatrici. Dal momento della convalida il biglietto ha una validità di 4 ore.

Periodi di utilizzazione diversi possono essere previsti dalle singole tariffe e da altre disposizioni tariffarie.

"Biglietto Evento"

È un biglietto cartaceo in vendita solo per viaggi per raggiungere Eventi o Manifestazioni. La vendita è effettuata dal personale incaricato prima della salita a bordo treno.

Il Biglietto Evento ha il lato di convalida colorato (può essere assegnato un colore diverso per ciascun giorno dell'evento e per ciascuna direzione).

Sul Biglietto Evento è esposto:

- Logo, partita IVA, codice CIV Carrier/Issuer
- Prezzo
- Classe e tariffa applicata
- Validità
- Punto di convalida
- N° progressivo

Il Biglietto Evento deve essere convalidato prima di salire a bordo del treno.

- *Biglietto Elettronico Regionale (BER)* - il biglietto regionale acquistato *online* deve essere esibito tramite supporto informatico (pc, tablet, smartphone) in grado di visualizzare correttamente file PDF o il codice AZTEC/QRCode e dall'area riservata ne "I Miei Viaggi".

In alternativa il biglietto può essere esibito in formato cartaceo (formato A4).

Il biglietto regionale acquistato *online* riporta il nome e cognome del viaggiatore e deve sempre essere esibito unitamente ad un valido documento di riconoscimento (*), a ogni richiesta del personale di controlleria. In mancanza di anche uno solo dei due, il viaggiatore viene considerato come sprovvisto di biglietto e regolarizzato in base alla normativa vigente.

Il biglietto regionale acquistato *online* è già convalidato con la data e ora di partenza del treno prescelto all'atto dell'acquisto e riportato sul biglietto. Consente di viaggiare dall'ora di partenza riportata sul biglietto e nelle 4 ore successive.

Periodi di utilizzazione diversi possono essere previsti dalle singole tariffe e da altre disposizioni tariffarie.

Il biglietto regionale acquistato *online* è nominativo, personale ed incedibile e deve essere conservato fino all'uscita della stazione.

E' acquistabile fino a 5 minuti prima dell'ora di partenza del viaggiatore.

E' ammesso il cambio data/ora ed il rimborso (per fatto proprio del cliente) entro le 23:59 del giorno precedente alla data prescelta dal viaggiatore.

Nella fase di acquisto il cliente deve indicare:

- il percorso (stazione di partenza e di destinazione)
- il giorno della partenza
- la classe e la tariffa
- il treno che determina l'inizio di validità del biglietto
- l'eventuale numero della tessera del titolare della Carta Blu
- il codice azienda (codice PTT) in caso di convenzioni Corporate Travel.

Gli *Abbonamenti*, in base alla loro tipologia, si suddividono in:

- *Abbonamento cartaceo* sul quale sono apposte:
 - Origine-Destinazione
 - tipologia di abbonamento
 - l'applicazione delle singole tariffe regionali per viaggi effettuati all'interno di una sola Regione
 - logo, partita IVA
 - la stazione di partenza e quella di arrivo
- l'itinerario
- la classe e la tariffa applicata

- inizio e fine validità
- il prezzo
- l'indicazione degli elementi atti a identificare il legittimo possessore.

Il rilascio avviene su richiesta verbale del viaggiatore ed esibizione di un valido documento di riconoscimento (*).

Gli abbonamenti che riportano inizio e fine validità non necessitano di convalida.

L'abbonamento può essere acquistato con un anticipo di 7 giorni rispetto all'inizio della validità.

Gli abbonamenti in cui, al momento dell'emissione, non è indicata la validità devono essere convalidati mediante le validatrici prima dell'utilizzo. In tal caso la data di emissione non è vincolante rispetto al periodo di utilizzo.

- *Abbonamento on line*

L'abbonamento regionale e sovraregionale acquistato *online* deve essere esibito tramite supporto informatico (pc, tablet, smartphone) in grado di visualizzare correttamente file PDF o il codice AZTEC/QRCode. In alternativa il biglietto può essere esibito in formato cartaceo (formato A4).

Nella richiesta *on line* il cliente deve indicare:

- il percorso (stazione di partenza e di destinazione)
- Il tipo di abbonamento (settimanale, quindicinale, mensile, trimestrale e annuale)
- la data d'inizio validità
- il periodo di validità:
 - numero settimana (per gli abbonamenti settimanali)
 - prima o seconda quindicina del mese (per gli abbonamenti quindicinali)
 - mese solare (per gli abbonamenti mensili)
 - tre mesi solari consecutivi (trimestrale)
 - anno solare

- la classe

- la propria data di nascita.

L'abbonamento è nominativo, personale e incedibile, è acquistabile per altre persone.

L'abbonamento riporta nome e cognome del cliente, la data di nascita, la stazione di partenza e di arrivo, la tipologia (settimanale, quindicinale, mensile, trimestrale o annuale), il prezzo pagato e l'itinerario.

Tutte le tipologie di abbonamento devono sempre essere esibite unitamente ad un valido documento di riconoscimento (*), a ogni richiesta del personale di controlleria.

Gli abbonamenti possono essere acquistati con un anticipo di 7 giorni rispetto all'inizio della data di validità.