

Parte IV – Trasporto Internazionale

Indice

Capitolo 1 – Parte Generale

1. Ambito di applicazione
2. Il titolo di viaggio
 - 2.1 I canali di vendita
 - 2.2 Il contenuto del biglietto
 - 2.3 Il biglietto con assegnazione contestuale del posto
 - 2.4 Il ritiro del biglietto
 - 2.5 L'utilizzazione
3. La prenotazione dei posti
4. Il cambio della prenotazione dei posti
5. Il cambio del biglietto
6. Il controllo dei biglietti
 - 6.1 Il viaggiatore sprovvisto di titolo di viaggio
 - 6.2 Il viaggiatore con titolo di viaggio non valido per il treno utilizzato
 - 6.3 Il viaggiatore con titolo di viaggio che utilizza il treno senza il rispetto delle condizioni previste
 - 6.4 Gli abusi
 - 6.5 Il mancato pagamento degli importi dovuto a bordo del treno
7. La responsabilità di Trenitalia
 - 7.1 Avvisi al pubblico
 - 7.2 Le interruzioni di linee
 - 7.3 Le soppressioni, mancate coincidenze e arrivo a destinazione con ritardo prevedibile superiore a 60 minuti
 - 7.4 Gli interventi di assistenza
 - 7.5 Indennità in caso di ritardo in arrivo
8. Gli autoservizi sostitutivi
9. Il rimborso del biglietto
 - 9.1 Generalità
 - 9.2 Mancata effettuazione del viaggio per cause imputabili all'Impresa di trasporto o per ordine dell'autorità pubblica
 - 9.3 Biglietto parzialmente utilizzato
 - 9.4 Biglietto utilizzato in classe o sistemazione inferiore
 - 9.5 Il rimborso del biglietto di corsa semplice per rinuncia al viaggio per esigenze del viaggiatore
 - 9.6 Rimborso di pass e biglietti particolari rivolti alla clientela estera
 - 9.6.1 Pass InterRail
 - 9.6.2 Pass Eurail
 - 9.7 Le modalità di richiesta di rimborso
 - 9.8 Da chi può essere presentata la domanda di rimborso
 - 9.9 Le modalità di pagamento dell'importo da rimborsare
 - 9.10 I casi di esclusione dal rimborso
10. Il servizio di assistenza in favore delle persone con disabilità o mobilità ridotta
 - 10.1 I posti riservati in attesa di conferma con Assistenza
 - 10.2 I servizi di assistenza
11. I recalmi

Capitolo 2 – Parte Speciale

1. Treni “Italia-Austria” circolanti fra l’Italia e l’Austria per il transito di Tarvisio
2. Treni “Germania Notte” circolanti fra l’Italia e la Germania per il transito di Brennero
- 3 Treni Italia – Svizzera – Viaggi internazionali - Treni Italia – Svizzera – Viaggi su percorsi interni italiani

Capitolo 3 – Allegati

1. Allegati 1 Condizioni di vendita e post-vendita dei treni internazionali
2. Allegati 2 Regolarizzazioni a bordo treno
3. Importi dovuti per prenotazioni ed altri servizi
4. Sovrapprezzi e penali dovuti a bordo treno del treno per viaggi irregolari
5. Importi non rimborsabili o non indennizzabili

Capitolo 4 – I servizi aggiuntivi

1. I compartimenti e le carrozze in uso esclusivo
2. Il servizio cuccette ordinarie e comfort, vagone letto, De Luxe
 - 2.1 Il biglietto
 - 2.2 L’utilizzazione del biglietto
 - 2.3 Le irregolarità
3. Il trasporto dei bagagli
 - 3.1 Gli oggetti ammessi al trasporto
 - 3.2 Il trasporto delle biciclette nelle apposite sacche porta-bici
 - 3.3 Il trasporto di sedie a rotelle
 - 3.4 La custodia dei bagagli. Verifiche
 - 3.5 Le irregolarità
4. Il trasporto di animali
 - 4.1 Il trasporto di piccoli animali da compagnia in apposito contenitore
 - 4.2 Il trasporto di cani di qualsiasi taglia
 - 4.3 Le condizioni di trasporto. Custodia degli animali

Capitolo 1
Parte Generale

1. Ambito di applicazione

La presente Parte IV delle Condizioni Generali si applica ai servizi Trenitalia di trasporto ferroviario di passeggeri effettuati in ambito internazionale con i treni classificati EuroCity ed EuroNight.

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, il servizio e la classe che utilizzerà, corrispondendo il prezzo previsto, secondo quanto riportato nella Parte I delle presenti Condizioni Generali.

2.1 I canali di vendita

Il viaggiatore può acquistare il biglietto presso le biglietterie di stazione, le agenzie di viaggio, compatibilmente con gli orari di apertura al pubblico, tramite il Call Center o il sito www.trenitalia.com (con ritiro da self-service oppure ove previsto in modalità ticketless).

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 ed il Call Center è limitata a determinate tipologie di biglietto. La lista delle tariffe acquistabili su www.trenitalia.com è riportata al capitolo 2 ("canali di vendita"). 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 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 titoli di viaggio. La lista delle tariffe acquistabili a bordo treno è riportata al capitolo 3.

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

2.2 Il contenuto del biglietto

Il biglietto riporta tutte le indicazioni necessarie a definire il contenuto del contratto di trasporto, in particolare riporta, salvo per determinate tipologie di biglietti, 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 la sistemazione;
- il giorno di rilascio;
- codici trasportatore
- 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 i passe le particolari offerte che lo prevedano;
- il prezzo;
- l'indicazione, per i biglietti nominativi, degli elementi atti ad identificarne il legittimo possessore (nome, cognome e data di nascita);
- il codice identificativo di prenotazione (PNR);
- l'indicazione "vale con documento di identità" per vendite effettuate dai canali di vendita Trenitalia per i viaggi in cuccette, VL, VL De Luxe;

- l'indicazione "valid with ID Card" per vendite effettuate dai canali di vendita Trenitalia all'estero (Stargate) per i viaggi in cuccette, VL, VL De Luxe.

2.3 Il biglietto con assegnazione contestuale del posto

Per i treni EuroCity e EuroNight viene emesso un biglietto con assegnazione contestuale del posto per il treno e per il giorno riportato sul biglietto stesso.

Il biglietto con assegnazione del posto è valido per il giorno e il treno prenotati (salvo le eccezioni riportate al Capitolo 2). Non sono ammesse fermate intermedie. Non è richiesta la convalida del biglietto prima della partenza.

2.4 Il ritiro del biglietto

Il biglietto acquistato sul sito www.trenitalia.com o tramite il Call Center può essere rilasciato:

- con ritiro presso le self service fino alla partenza del treno o, nel caso di assenza o mancato funzionamento di queste, presso le biglietterie;
- scegliendo la modalità ticketless, ove prevista, 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 ottiene un promemoria di viaggio riportante tutti i dati relativi al biglietto acquistato, compresi il Codice di Prenotazione (PNR) e, se previsto, il Codice di Cambio Prenotazione (CP).

2.5 L'utilizzazione

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 e, nei casi previsti, il documento di identificazione secondo quanto previsto nella Parte I delle presenti Condizioni Generali.

3. La prenotazione dei posti

La prenotazione del posto può essere effettuata generalmente con un anticipo di quattro mesi rispetto alla partenza del treno. I termini di pre-acquisto sono riportati al capitolo 3 paragrafo 1. 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 EuroCity e EuroNight la prenotazione del posto a sedere è obbligatoria e contestuale all'acquisto del biglietto.

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 altro treno o tipologia di servizio acquistato per un viaggio da effettuarsi fino a quattro mesi successivi alla data della prima richiesta di cambio prenotazione. 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.

Il cambio della prenotazione deve essere richiesto all'Impresa ferroviaria che ha emesso il biglietto. Per effettuare il cambio prenotazione occorre procedere al rimborso del biglietto già acquistato con applicazione delle eventuali trattenute previste ed all'emissione di un nuovo biglietto. Non è ammesso il cambio prenotazione per le tariffe non rimborsabili.

Non è possibile effettuare il cambio della prenotazione sul sito www.trenitalia.com, o tramite Call Center. E' necessario procedere prima al ritiro del biglietto cartaceo tramite le self service o mediante consegna a domicilio. Le condizioni di dettaglio sono riportate al capitolo 3 punto 1

Il cambio prenotazione dei biglietti emessi per i treni Italia – Svizzera può essere effettuato secondo le modalità riportate nella Parte Speciale, Capitolo 2 – Treni Italia – Svizzera.

5. Il cambio del biglietto

Il viaggiatore può richiedere il cambio del biglietto di corsa semplice non ancora utilizzato di cui sia in possesso. Il cambio del biglietto deve essere richiesto all'Impresa ferroviaria che lo ha emesso. Per effettuare il cambio del biglietto occorre procedere al rimborso del biglietto già acquistato con applicazione delle eventuali trattenute previste ed all'emissione di un nuovo biglietto. Non è ammesso il cambio del biglietto per le tariffe non rimborsabili.

Non è possibile effettuare il cambio del biglietto sul sito www.trenitalia.com, o tramite Call Center. E' necessario procedere prima al ritiro del biglietto cartaceo tramite le self service o mediante consegna a domicilio. Le condizioni di dettaglio sono riportate al capitolo 3 punto 1.

6. Il controllo dei biglietti

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

Le penalità/soprattasse dovute a diverso titolo non si sommano e il viaggiatore è tenuto al pagamento di un solo importo nella misura più elevata (è fatta eccezione per l'eventuale maggiorazione di prezzo per il mancato pagamento a bordo treno, che è sempre dovuta nei casi previsti).

6.1. Il viaggiatore sprovvisto di titolo di viaggio

Il viaggiatore viene regolarizzato con il pagamento del biglietto a tariffa Adult/Standard dovuto per un viaggio di corsa semplice più il sovrapprezzo previsto alla lettera a) del punto 4 del Capitolo 3 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 cui si riferisce il biglietto in suo possesso o su un treno diverso da quello prenotato se questa possibilità è esclusa dall'offerta commerciale fruita;
- se prosegue il viaggio oltre la stazione riportata sul titolo di viaggio.

Nel caso si tratti di un ragazzo (dai 6 ai 16 anni non compiuti per i treni Italia – Svizzera, dai 6 ai 15 anni non compiuti per i treni Italia – Germania/Austria) si provvede alla regolarizzazione mediante pagamento del biglietto a tariffa Child più il sovrapprezzo previsto per gli adulti.

Il viaggiatore che utilizzi il servizio cuccette, VL, VL De Luxe con il titolo di viaggio per il servizio utilizzato ma senza il documento di identificazione personale o con documento di identificazione scaduto di validità da oltre un mese, è soggetto al pagamento del solo sovrapprezzo previsto alla lettera a1) del Capitolo 3 Allegati – paragrafo 4.

6.2. Il viaggiatore con titolo di viaggio non valido per il treno utilizzato

Il viaggiatore viene regolarizzato con il pagamento della differenza tra quanto corrisposto e quanto previsto per il treno utilizzato per un viaggio di corsa semplice a tariffa Adult/Standard più il sovrapprezzo previsto alla lettera b) del punto 4 del Capitolo 3 indipendentemente dalla tariffa o offerta cui si riferisce il titolo di viaggio in suo possesso, nei seguenti casi:

- se utilizza una classe superiore;
- se utilizza un treno della stessa categoria sul quale non poteva accedere per limitazioni riguardanti la percorrenza, la classe, la tariffa;
- se utilizza per giungere alla medesima destinazione un percorso diverso per il quale è dovuto un importo superiore;
- se è in possesso di un biglietto emesso in base a particolari offerte commerciali che prevedono un numero limitato di posti, salvo i casi in cui sia espressamente esclusa la possibilità di utilizzare un treno diverso da quello prenotato;
- se utilizza un biglietto a riduzione senza avervi titolo o non soddisfa alle condizioni previste per l'applicazione della riduzione stessa;
- se è sprovvisto di documento di riduzione richiesto dall'offerta cui si riferisce il suo biglietto o con documento di riduzione scaduto di validità;
- se è sprovvisto di documento o con documento di identificazione scaduto di validità da oltre un mese, nei casi in cui ne sia previsto l'obbligo.
- se è in possesso di un biglietto a riduzione ed è sprovvisto di documento di identificazione richiesto dall'offerta o con documento di identificazione scaduto di validità da oltre un mese, salvo che utilizzi un servizio cuccette, VL, VL De Luxe, nel qual caso, in luogo del sovrapprezzo previsto si applica sovrapprezzo previsto alla lettera a1) del Capitolo 3 Allegati – paragrafo 4.

6.3. Il viaggiatore con titolo di viaggio valido che utilizza il treno senza il rispetto delle condizioni previste

Il viaggiatore viene regolarizzato con il pagamento della penalità prevista alla lettera c) del punto 4 del Capitolo 3 - Listino dei prezzi nei seguenti casi:

- se utilizza per la medesima relazione un treno della stessa categoria a parità di prezzo, da un'ora prima e fino ad un'ora successiva alla partenza del treno prenotato o entro il limite temporale diverso previsto dall'offerta cui si riferisce il biglietto in suo possesso 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 destinazione salvo le eccezioni previste nelle condizioni speciali;
- se effettua fermate non ammesse al servizio viaggiatori o fermate intermedie non consentite dalla tipologia di biglietto utilizzata;
- se i bagagli o la bici nell'apposita sacca recano grave disturbo o danno agli altri viaggiatori o a Trenitalia o le dimensioni del contenitore dell'animale superano quelle ammesse o se il viaggiatore è sprovvisto della prescritta iscrizione all'anagrafe canina per il cane (in tale ultimo caso in luogo del sovrapprezzo previsto alla lettera c) del punto 2 del Capitolo 3 - Allegati, si applica il sovrapprezzo previsto alla lettera a1) dello stesso punto). In tutti i casi il viaggiatore dovrà comunque provvedere a sua cura a scaricare i bagagli o scendere con il proprio cane alla prima stazione in cui il treno effettua fermata;

6.4 Gli abusi

Nei casi di viaggi effettuati o che si tenti di effettuare con biglietto nominativo o documento di riduzione ceduti, contraffatti, alterati o riutilizzati o quando il viaggiatore ricorra a sotterfugi per sottrarsi al pagamento del biglietto è dovuto il pagamento dell'importo a prezzo intero per tutto il percorso del biglietto, più il sovrapprezzo previsto alla lettera d) del punto 4 del Capitolo 3.

Negli altri casi di abusi o tentativi di abusi è dovuto il pagamento della differenza per tutto il percorso del biglietto, fra il prezzo già pagato o che si sia tentato di pagare e quello a prezzo intero, più il sovrapprezzo previsto alla lettera d) del punto 4 del Capitolo 3.

I biglietti o documenti ceduti, contraffatti, alterati, nonché quelli abusivamente in possesso dei viaggiatori vengono ritirati ed in sostituzione il personale del treno rilascia copia conforme.

Nel caso in cui venga trasportato un bagaglio che contenga cose pericolose è dovuto il pagamento della penalità prevista alla lettera e) del punto 4 del Capitolo 3 ed il viaggiatore viene fatto scendere alla prima stazione in cui il treno effettua fermata.

6.5 Il mancato pagamento degli importi dovuti a bordo del treno

Nel caso in cui il viaggiatore non effettui a bordo il pagamento degli importi si applicano le maggiorazioni di prezzo previsti alle lettere a) ed e) del punto 2 del Capitolo 3 negli altri casi è dovuto il pagamento dell'importo aggiuntivo previsto a titolo di recupero spese per il differimento del pagamento alla lettera f) del punto 2 del Capitolo 3.

E' fatta eccezione nel caso in cui il pagamento a bordo con carta di credito non sia possibile per guasto o mancata connessione delle apparecchiature in possesso del personale di bordo a condizione che il pagamento degli importi dovuti sia effettuato nei tre giorni successivi mediante l'apposito bollettino di conto corrente.

Il mancato pagamento oltre il 15° giorno degli importi dovuti a titolo di regolarizzazione costituisce infrazione al D.P.R. 753/1980, per cui vengono addebitate anche le sanzioni amministrative previste dalla legislazione vigente.

7. 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 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 internazionali si applicano le seguenti disposizioni in materia di interruzioni, soppressioni, mancate coincidenze e ritardi:

7.1 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.

7.2 Le interruzione di linea

Le persone che si trovano in viaggio al momento dell'interruzione sono trasportate 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 a cui il biglietto non dà diritto.

Quando l'interruzione è stata portata a conoscenza del pubblico ed il trasporto viene effettuato per un itinerario alternativo, i biglietti vengono emessi per l'itinerario effettivamente seguito.

7.3 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 treno;
- 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 9.1 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 o categoria di treno superiore (escluso servizio cuccette, VL e VL DeLuxe) senza pagamento aggiuntivo.

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

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 Clienti.

7.4 Gli interventi di assistenza

Quando Trenitalia, per esperienza, prevede oggettivamente che il ritardo all'arrivo nella stazione di partenza o alla destinazione finale del viaggio internazionale 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 mancata coincidenza con l'ultimo treno serale o soppressione di quest'ultimo e non risulti possibile assicurare la prosecuzione con autoservizi sostitutivi;
- a certificare sul biglietto, 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 .

7.5 Indennità in caso di ritardo in arrivo

Nel caso in cui non si sia provveduto al rimborso integrale del biglietto internazionale per rinuncia al viaggio ed il treno utilizzato sia arrivato in ritardo nella stazione di destinazione indicato sul biglietto Trenitalia corrisponde un'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 minuti.

L'indennità viene riconosciuta mediante il rilascio di un bonus valido per l'acquisto di un nuovo biglietto entro 12 mesi dalla data di effettuazione del viaggio oppure in denaro a scelta del viaggiatore.

L'indennità viene calcolata rispetto al prezzo effettivamente pagato dal passeggero per il servizio in ritardo, compreso l'importo dovuto per la prenotazione del posto per il trasporto dell'animale al seguito. Sono esclusi gli importi aggiuntivi corrisposti per l'acquisto del biglietto presso le agenzie di viaggio o con particolari modalità, i sovrapprezzi per le regolarizzazioni a bordo e gli importi corrisposti per servizi forniti da soggetti terzi.

L'indennità non viene riconosciuta per biglietti gratuiti e per biglietti di importo pari o inferiore alla somma riportata alla lettera a) del capitolo 3 paragrafo 5. Tale importo deve intendersi riferito a ciascun viaggiatore.

Nel caso di biglietti acquistati con carta di credito sul sito www.trenitalia.com o tramite il Call Center l'importo in denaro viene corrisposto mediante ristorno sulla carta di credito utilizzata.

Nel caso di Pass viene accordata un'indennità sotto forma di bonus utilizzabile entro 12 mesi dalla data di rilascio del bonus per l'acquisto di altro biglietto o in denaro secondo il seguente criterio.

Viene accordato il 25% dell'importo del pass e delle eventuali prenotazioni acquistate nel periodo di validità in proporzione alla percentuale di treni che hanno registrato nel periodo di validità del pass sulla relazione e per la categoria di treno indicata sul pass stesso un ritardo compreso tra 60 e 119 minuti e il 50% dell'importo del pass e degli altri importi corrisposti in proporzione alla percentuale di treni che hanno registrato un ritardo pari o superiore a 120 minuti (es. treni con ritardo tra 60 e 119' pari a x% e treni con ritardo a 120' pari all' y% l'indennità sarà uguale all' x% del 25% dell'importo del pass e delle prenotazioni sommato all'y% del 50% dell'importo del pass e delle prenotazioni).

La richiesta di indennità può essere avanzata, decorse 24 ore dall'effettuazione del viaggio e fino a 12 mesi successivi alla data in cui si è verificato il ritardo o fino a 12 mesi successivi alla data di scadenza del pass:

- 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;
- 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 viaggiatore non ha diritto all’indennità nei seguenti casi:

- se prima dell’acquisto del biglietto era informato del ritardo secondo quanto previsto al punto 7.1;
- se il ritardo nell’ora di arrivo prevista proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base ad un itinerario alternativo rimane inferiore a 60 minuti;

L’indennità non viene, inoltre, riconosciuta per i biglietti gratuiti e non è dovuta per importo pari o inferiore alla somma riportata al paragrafo 4 Capitolo 3 – Allegati. Tale importo deve intendersi riferito a ciascun viaggiatore.

8. 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 il servizio su gomma è equiparato ad un trasporto su treno espresso di seconda classe e vi possono accedere i viaggiatori muniti di qualsiasi tipo di biglietto ferroviario a prezzo competente, compresi quelli gratuiti.

Non è previsto a bordo degli autobus la vendita di biglietti. 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 4, se tenuti sulle ginocchia, mentre non è consentito quello di cani sciolti salvo che per i cani guida per non-vedenti.

9. Il rimborso del biglietto

9.1 Generalità

Il rimborso di un biglietto internazionale non utilizzato o parzialmente utilizzato viene effettuato dall’Impresa di trasporto che lo ha emesso.

I biglietti internazionali acquistati nei punti vendita Trenitalia vengono rimborsati alle condizioni di seguito riportate. La trattenuta è prevista quale forma di compensazione delle spese di gestione sostenute da Trenitalia per dar seguito al rimborso e, nel caso di richiesta dopo partenza del treno, anche del costo derivante dalla mancata rimessa in disponibilità del posto a cui il viaggiatore ha rinunciato e quindi dell’impossibilità a rivenderlo.

L’importo da rimborsare per ciascun viaggiatore è calcolato applicando la percentuale prevista, a seconda dei casi, con arrotondamento ai 5 centesimi superiori.

La domanda di rimborso può essere avanzata per:

- mancata effettuazione del viaggio per cause imputabili all’Impresa di trasporto o per ordine dell’autorità pubblica;
- per rinuncia al viaggio per esigenze del viaggiatore;

9.2 Mancata effettuazione del viaggio per cause imputabili all’impresa di trasporto o per ordine dell’autorità pubblica

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 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 effettuato con il treno prenotato vengano soppressi;

e) quando non vi sia posto disponibile nella classe per la quale il biglietto è valido o il posto prenotato non sia effettivamente disponibile o quando il materiale utilizzato per il treno prenotato è diverso da quello della categoria cui appartiene il treno programmato;

f) nel caso di assegnazione di posto cuccetta, VL diverso da quello indicato sul biglietto o nel caso di mancanza di effetti lettereci.

g) vi sia ritardata consegna del titolo di viaggio acquistato sul sito e tramite il Call Center.

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.

Salvo il caso di ritardata consegna del biglietto acquistato via Internet, il rimborso viene effettuato a condizione che sul biglietto sia stata fatta apporre dalla biglietteria o dall'Ufficio Assistenza Clienti l'attestazione di non utilizzazione fino a 1 ora successiva alla partenza del treno prenotato o fino a 24 ore successive nel caso in cui la biglietteria di partenza sia impresenziata o temporaneamente chiusa. La biglietteria provvederà al rimborso a vista quando è in condizione di verificare le circostanze che giustificano il rimborso integrale; in caso contrario procederà all'inoltro della richiesta presentata in forma scritta all'Ufficio preposto.

9.3 Biglietto parzialmente utilizzato

I biglietti a prezzi di mercato parzialmente utilizzati per una delle cause di cui al precedente punto vengono rimborsati senza trattenuta.

Per ottenere il rimborso è necessario far apporre l'attestazione di parziale utilizzazione dal personale ferroviario nel momento in cui si verifica la circostanza che impedisce la prosecuzione del viaggio.

La richiesta di rimborso, con la predetta attestazione, deve essere presentata entro i termini di cui al paragrafo precedente

Le richieste di rimborso devono essere inoltrate a cura della biglietteria ricevente a Trenitalia - Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo - Amministrazione e Bilancio – Polo Amministrativo Roma – Rimborsi Internazionali - Viale Spartaco Lavagnini, 58 - 50129 Firenze.

Per i biglietti parzialmente utilizzati in territorio estero, l'annotazione di mancata prosecuzione del viaggio va richiesta al personale ferroviario della stazione estera in cui viene interrotto il viaggio.

9.4 Biglietto utilizzato in classe o sistemazione inferiore

Quando il viaggiatore abbia utilizzato il biglietto in una classe o in una sistemazione inferiore a quella per la quale il biglietto era valido a causa di mancanza di posti disponibili, viene rimborsata la differenza di prezzo, senza alcuna trattenuta, a condizione che il viaggiatore presenti il biglietto con l'attestazione rilasciatagli dal personale del treno su sua richiesta. Non è previsto il rilascio di bonus sostitutivo del rimborso.

9.5 Il rimborso del biglietto di corsa semplice per rinuncia al viaggio per esigenze del viaggiatore

Nel caso in cui il viaggiatore, per proprie esigenze, intenda rinunciare all'intero viaggio viene applicata una trattenuta sull'importo del biglietto differenziata a seconda del momento in cui viene presentata la richiesta rispetto all'orario di partenza del treno. Per maggiori dettagli vedi Allegati 1 "Condizioni di vendita e post-vendita.

Le richieste di rimborso presentate dopo la partenza del treno, nei casi in cui il rimborso dopo partenza sia previsto, devono essere inoltrate a cura della biglietteria ricevente a Trenitalia - Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo - Amministrazione e Bilancio – Polo Amministrativo Roma – Rimborsi Internazionali - Viale Spartaco Lavagnini, 58 - 50129 Firenze. Il rimborso viene effettuato a condizione che sul biglietto sia stata fatta apporre dalla biglietteria o dall'Ufficio Assistenza Clienti l'attestazione di non utilizzazione fino ad 1 ora successiva alla

partenza del treno o fino a 24 ore dopo nel caso in cui la biglietteria di partenza sia impresenziata o temporaneamente chiusa.

Il rimborso di biglietti parzialmente utilizzati per fatto del cliente non è ammesso.

Ai rimborsi dei biglietti internazionali a prezzo di mercato si applica il limite di 10,00 euro sotto il quale non spetta alcun rimborso.

9.6 Rimborso di pass e biglietti particolari rivolti alla clientela estera

9.6.1 Pass Inter Rail

Il rimborso di un pass Inter Rail totalmente non utilizzato è ammesso a condizione che il pass sia restituito integro all'Ufficio emittente in data anteriore al primo giorno di validità. Si applica la trattenuta del 15%. Qualora il Pass sia stato annotato come "non utilizzato" prima del 1° giorno di validità la domanda di rimborso potrà essere accettata solo se presentata fino a un mese successivo alla data dell'ultimo giorno di validità.

I pass InterRail acquistati on-line, riportanti l'indicazione "Carta credito – T.com", sono rimborsabili soltanto mediante riaccredito sulla carta di credito utilizzata per l'acquisto.

In caso di furto o smarrimento dell'Inter Rail non è previsto alcun rimborso o sostituzione.

9.6.2 Pass Eurail

Il rimborso del pass, sia se emesso all'estero che in Italia, deve essere richiesto all'Ufficio emittente.

Il rimborso è ammesso soltanto per totale non utilizzazione del pass, e pertanto nei seguenti casi:

- quando il pass non reca la data di inizio di validità;
- quando è stato convalidato, ma la richiesta è presentata in data anteriore al primo giorno di validità;
- quando la richiesta è avanzata dopo la data di inizio di validità, purché il pass rechi l'attestazione "non utilizzabile" apposta in data anteriore al primo giorno di validità.

La domanda deve essere presentata entro un anno dalla data di emissione del pass ed il rimborso viene accordato con una trattenuta del 15%.

9.7 Le modalità di richiesta di rimborso per rinuncia al viaggio per esigenze del viaggiatore

La richiesta può essere presentata **prima** della partenza del treno:

- se si tratta di un biglietto cartaceo o un biglietto ticketless (ove prevista questa tipologia di emissione) emesso da un'agenzia o da una self service, la richiesta può essere presentata presso qualsiasi biglietteria o presso l'agenzia di viaggio emittente;
- se si tratta di biglietto ticketless acquistato on-line o tramite Call Center in modalità ticketless o con ritiro alle self service (per i titoli di viaggio che non prevedono l'acquisto in modalità ticketless) non ancora ritirato, la richiesta può essere avanzata telefonando al Call Center o compilando l'apposito web form disponibile sul sito www.trenitalia.com, indicando il codice di prenotazione PNR dei biglietti da rimborsare o utilizzando, solo per i biglietti acquistati on line, la funzionalità del sito appositamente dedicata;

La richiesta (ove consentito) può essere presentata **dopo** la partenza del treno presso:

- Trenitalia – Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo – Amministrazione e Bilancio – Polo Amministrativo Roma – Rimborsi Internazionali – Viale Spartaco Lavagnini, 58 – 50129 Firenze;

9.8 Da chi può essere presentata la domanda di rimborso

- possessore del biglietto non nominativo;
- intestatario del biglietto nominativo o da considerare tale per gli elementi in esso contenuti;
- organizzatore del viaggio, capo comitiva o singolo componente della comitiva in caso di rimborso parziale;
- altre persone purché delegate dagli aventi diritto.

9.9 Le modalità di pagamento dell'importo da rimborsare

Il rimborso è effettuato a vista e in contanti su esibizione del documento di identificazione del possessore del biglietto o del titolare del biglietto in caso di biglietti nominativi o di biglietti per i quali la riduzione di prezzo applicata o la fruizione di altre forme di agevolazione impongano l'identificazione dell'avente titolo.

Nel caso di biglietti acquistati sul sito www.trenitalia.com o tramite Call Center con carta di credito il rimborso avviene mediante ristorno sulla carta di credito utilizzata per l'acquisto.

Se il pagamento del biglietto è avvenuto tramite Bancopass Web, il rimborso è effettuato secondo le regole previste per il pagamento in contanti, sebbene riporti la dicitura "Carta di Credito - T.com", previa consegna del biglietto cartaceo ritirato dal cliente.

Nel caso di biglietti acquistati con carta di credito mediante le self service ed 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 invio a domicilio di un assegno o mediante bonifico bancario a scelta del richiedente.

9.10 I casi di esclusione dal rimborso

I biglietti di importo pari o inferiore alla somma riportata alla lettera b) del punto 5 del Capitolo 3 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 di 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:

- la prenotazione del posto;
- 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 dovuti per la riservazione in uso esclusivo di compartimenti;
- gli importi aggiuntivi pagati per il pagamento del biglietto 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.

10 Il servizio di assistenza in favore delle persone con disabilità o mobilità ridotta

Per "persona con disabilità" o "persona a mobilità ridotta" si 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:

- 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 disabilità mentale.

10.1 I posti riservati in attesa di conferma con Assistenza

In favore delle persone con disabilità o a mobilità ridotta e del loro eventuale accompagnatore è riservato un quantitativo di posti predefinito a seconda del tipo di materiale con cui i treni vengono effettuati. L'assegnazione dei posti viene effettuata dai centri di assistenza per persone con disabilità (Sale BLU) nelle stazioni ove questo servizio è attivato oppure direttamente dal personale di bordo. Nel caso in cui i posti dedicati siano solo in prima classe il biglietto viene emesso per la seconda classe sia per la persona con disabilità o a mobilità ridotta sia per il loro eventuale accompagnatore.

10.2 I servizi di assistenza

I viaggiatori disabili o a mobilità ridotta devono comunicare a Trenitalia la loro esigenza di assistenza a terra e a bordo almeno 48 ore prima della partenza del treno, chiamando il numero verde 800 892 021 o rivolgendosi alle Sale Blu presenti nelle principali stazioni.

Il servizio di assistenza che viene garantito dal gestore dell'infrastruttura e da Trenitalia è il seguente:

- assistenza in tutti gli spostamenti interni alla stazione dal Meeting point dedicato sino al binario di partenza del viaggiatore e viceversa;
- assistenza nella salita e fino al posto assegnato e discesa dal treno;
- assistenza nel trasporto del bagaglio fino al posto assegnato e dal treno fino al Meeting point;
- uso gratuito delle sedie a rotelle a disposizione in alcune stazioni per raggiungere il treno o, se in arrivo, per raggiungere un treno coincidente o qualsiasi mezzo all'uscita della stazione, oppure per effettuare il viaggio in treno da una stazione ammessa ad una qualsiasi altra. In tal caso le sedie a rotelle devono essere caricate sul treno, sistemate in vettura e restituite alla stazione consegnataria immediatamente dopo l'impiego.
- assistenza a bordo (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 necessario; informazioni necessarie per evitare i rischi derivanti dalla disabilità o difficoltà motoria nella discesa del treno).

Per poter beneficiare delle prestazioni di assistenza previste da Trenitalia gli aventi titolo devono presentarsi al Meeting point dedicato almeno 60 minuti prima dell'orario di partenza del treno e devono conformarsi a tutte le prescrizioni date dal personale delle Sale Blu.

Trenitalia può rifiutare il trasporto o la richiesta del servizio di assistenza:

- se le dimensioni del treno rendono fisicamente impossibile l'accesso o il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta;
- se le stazioni di salita o discesa non sono presidiate da personale Trenitalia;
- se il numero delle persone che richiedono assistenza per ciascun treno ordinario è superiore a .. unità.

Trenitalia può esigere che la persona con disabilità o a mobilità ridotta sia accompagnata da una persona 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 del servizio di assistenza o nel caso di imposizione della persona di accompagnamento Trenitalia informerà per iscritto, su richiesta del viaggiatore, delle relative motivazioni entro i 5 giorni lavorativi successivi.

10.3 Preriservazione dei posti attrezzati/riservati sui percorsi interni dei treni

Si informa che per i treni Thello (Venezia – Parigi e vv.) il servizio di assistenza in favore delle persone con disabilità o mobilità ridotta sarà gestito come riportato nei paragrafi 10.1 e 10.2

11 I reclami

11. I reclami

Per la presentazione dei reclami si rinvia alle modalità indicate nella Parte I Capitolo 8 delle presenti CGT.

Capitolo 2
Parte Speciale

1. TRENI “ITALIA-AUSTRIA” CIRCOLANTI PER IL TRANSITO DI TARVISIO

A. VIAGGI INTERNAZIONALI

1. GENERALITÀ

I treni internazionali circolanti fra Italia e l’Austria, di seguito elencati, vengono commercializzati a prezzi di mercato comprensivi dell’assegnazione del posto.

2. TRENI

cat	n° treno	O/D	Servizi
EN	234	Roma T.ni - Wien HBF	
EN	235	Wien HBF - Roma T.ni	
EN	481/234	Milano C.le - Wien HBF	servizio auto al seguito periodico
EN	235/480	Wien HBF - Milano C.le	servizio auto al seguito periodico
EN	1232/1234	Livorno - Wien Hbf Arz Anlage	periodico auto al seguito
EN	1237	Wien Hbf Arz Anlage – Livorno	periodico auto al seguito

3. GAMMA TARIFFARIA

La gamma delle tariffe vendibili è riportata al capitolo 3 paragrafo 1 Condizioni di Vendita dei treni Italia-Austria.

4. PREZZI

I biglietti sono validi esclusivamente per il giorno e il treno prenotati e possono essere acquistati fino alla partenza del treno dalla stazione di salita del viaggiatore con l’eccezione di quelli a tariffa Smart, acquistabili fino a 3 giorni prima della partenza. L’offerta smart ha 3 livelli di prezzo: inizialmente il sistema visualizza il livello di prezzo più basso poi, in fase di conferma, viene prenotato il livello di prezzo disponibile al momento dell’acquisto.

5. ANIMALI DOMESTICI E BICI AL SEGUITO

Per il trasporto dei cani è richiesto il pagamento di un biglietto senza prenotazione di posto al prezzo di 10,00 Euro. In Italia il biglietto per cani può essere acquistato solo a bordo treno.

A partire dal 1 Gennaio 2016 il prezzo del biglietto per il trasporto dei cani passa a 29,00 euro.

Per i treni provenienti dall’estero, il biglietto per il cane sarà rilasciato dall’Impresa ferroviaria della stazione di partenza del treno.

Tale biglietto è valido fino alla stazione di destinazione italiana servita dal treno internazionale e indicata sul biglietto in possesso del cliente.

Per il trasporto degli animali domestici senza apposito contenitore è necessario prenotare l’intero compartimento sia che si viaggi in posto a sedere, che in cuccetta o vagoni letto.

I treni che effettuano servizio di trasporto di bici al seguito sono espressamente indicati sull’orario ufficiale tramite apposito pittogramma. Tale servizio bici non è vendibile presso i punti vendita di Trenitalia.

Per i treni in partenza dall’Italia, è necessario rivolgersi ai punti vendita delle imprese ferroviarie tedesche (Deutsche Bahn DB) ed austriache (Österreichische Bundesbahnen-OBB) sia per verificare la disponibilità del servizio di trasporto delle biciclette, per la data di viaggio desiderata, sia per prenotare e acquistare il biglietto per

la bici. In considerazione dello spazio limitato per le bici a bordo, la prenotazione del servizio di trasporto con bici al seguito è obbligatoria.

Qualora disponibile, il servizio di trasporto della bici può essere eventualmente acquistato direttamente a bordo treno, compatibilmente con la disponibilità residua di posti-bici liberi (massimo una bicicletta per viaggiatore), al prezzo di 12,00 euro.

Per le partenze dall'estero, il biglietto per la bici dovrà essere sempre acquistato presso l'Impresa ferroviaria della stazione di partenza del treno.

6. REGOLARIZZAZIONI A BORDO TRENO

In deroga a quanto previsto al capitolo 1 paragrafo 6 le regolarizzazioni a bordo treno devono essere effettuate, limitatamente al percorso Trenitalia, dalla stazione di confine alla stazione di discesa del cliente servita dai treni "Italia-Austria" o viceversa, con applicazione dei prezzi della tariffa internazionale SCIC – NRT (ex NRT (EX TCV)).

B. VIAGGI SU PERCORSI INTERNI TRENITALIA

1. VENDITE IN ITALIA

Per i viaggi in posto a sedere sui percorsi interni Trenitalia dei treni Italia-Austria si applicano la normativa ed i prezzi per treni Intercity senza garanzia del posto a sedere. I biglietti sono acquistabili alle tariffe previste per i treni IC con tutte le riduzioni a diverso titolo spettanti (ad eccezione delle tariffe a disponibilità limitata).

2. TRENI “GERMANIA NOTTE” CIRCOLANTI PER IL TRANSITO DEL BRENNERO

A. VIAGGI INTERNAZIONALI

1. GENERALITÀ

I treni notte internazionali circolanti fra Italia e Austria/Germania per il transito del Brennero, di seguito elencati, vengono commercializzati a prezzi di mercato comprensivi dell’assegnazione del posto.

2. TRENI

<i>Cat.</i>	<i>N° treno</i>	<i>O/D</i>
EN	234/484	Roma T.ni - MuenchenHbf
EN	485/235	Muenchen Hbf – Roma T.ni
EN	481/484	Milano C. - MuenchenHbf
EN	485/480	Muenchen Hbf – Milano C.

3. GAMMA TARIFFARIA

La gamma delle tariffe vendibili è riportata al capitolo 3 paragrafo 1 Condizioni di Vendita dei treni Germania Notte.

4. PREZZI

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

5. VALIDITA’ DEI BIGLIETTI

I biglietti sono validi esclusivamente per il giorno e il treno prenotati e possono essere acquistati fino alla partenza del treno dalla stazione di salita del viaggiatore con l’eccezione di quelli a tariffa Smart, acquistabili fino a 3 giorni prima della partenza. L’offerta smart ha 3 livelli di prezzo: inizialmente il sistema visualizza il livello di prezzo più basso poi, in fase di conferma, viene prenotato il livello di prezzo disponibile al momento dell’acquisto.

6. ANIMALI DOMESTICI E BICI AL SEGUITO

Per il trasporto degli animali domestici è richiesto il pagamento di un biglietto senza prenotazione di posto al prezzo di 10,00 Euro.

In Italia il biglietto per animali domestici può essere acquistato solo a bordo treno.

Per i treni provenienti dall'estero, il biglietto per il l'animale domestico sarà rilasciato dall'Impresa ferroviaria della stazione di partenza del treno.

Tale biglietto è valido fino alla stazione di destinazione italiana servita dal treno internazionale e indicata sul biglietto in possesso del cliente.

I treni che effettuano servizio di trasporto di bici al seguito sono espressamente indicati sull'orario ufficiale tramite apposito pittogramma. Tale servizio bici non è vendibile presso i punti vendita di Trenitalia.

Per i treni in partenza dall'Italia, è necessario rivolgersi ai punti vendita delle imprese ferroviarie tedesche (Deutsche Bahn DB) ed austriache (Österreichische Bundesbahnen-OBB) sia per verificare la disponibilità del servizio di trasporto delle biciclette, per la data di viaggio desiderata, sia per prenotare e acquistare il biglietto per la bici. In considerazione dello spazio limitato per le bici a bordo, la prenotazione del servizio di trasporto con bici al seguito è obbligatoria.

Qualora disponibile, il servizio di trasporto della bici può essere eventualmente acquistato direttamente a bordo treno, compatibilmente con la disponibilità residua di posti-bici liberi (massimo una bicicletta per viaggiatore), al prezzo di 12,00 euro.

Per le partenze dall'estero, il biglietto per la bici dovrà essere sempre acquistato presso l'Impresa ferroviaria della stazione di partenza del treno.

7. REGOLARIZZAZIONI A BORDO TRENO

Le regolarizzazioni a bordo treno vengono effettuate per l'intero percorso internazionale dal personale di bordo DB per i treni Germania/Austria - Italia e, dal personale di bordo Trenitalia per i treni Italia - Germania con applicazione dei prezzi di mercato.

Le regolarizzazioni da parte del personale Trenitalia devono essere effettuate con le modalità riportate nell'allegato 2 (Capitolo 3), utilizzando le tariffe a prezzi Adult, Child, Card, Global pass, Partial pass, Disabled companion, disponibili sui palmari in dotazione al Personale di bordo.

B. VIAGGI SU PERCORSI INTERNI TRENITALIA

2. VENDITE IN ITALIA

Per i viaggi in posto a sedere sui percorsi interni Trenitalia dei treni Germania Notte si applicano la normativa ed i prezzi per treni Intercity senza garanzia del posto a sedere.

I biglietti sono acquistabili alle tariffe previste per i treni IC con tutte le riduzioni a diverso titolo spettanti (ad eccezione delle tariffe a disponibilità limitata).

3. TRENI ITALIA – SVIZZERA – VIAGGI INTERNAZIONALI

1. GENERALITÀ

I treni internazionali “Italia - Svizzera” circolanti fra Italia e Svizzera di seguito elencati vengono commercializzati a prezzi di mercato comprensivi dell’assegnazione del posto.

2. TRENI

<i>cat.</i>	<i>Treno</i>	<i>Provenienza</i>	<i>Destinazione</i>
EC	12	Milano Centrale	ZurichHbf
EC	13	ZurichHbf	Milano Centrale
EC	14	Milano Centrale	ZurichHbf
EC	15	ZurichHbf	Milano Centrale
EC	16	Milano Centrale	ZurichHbf
EC	17	ZurichHbf	Milano Centrale
EC	18	Milano Centrale	ZurichHbf
EC	19	ZurichHbf	Milano Centrale
EC	20	Milano Centrale	ZurichHbf
EC	21	ZurichHbf	Milano Centrale
EC	22	Milano Centrale	ZurichHbf
EC	23	ZurichHbf	Milano Centrale
EC	24	Milano Centrale	ZurichHbf
EC	25	ZurichHbf	Milano Centrale
EC	32	Milano Centrale	Geneve
EC	34	Milano Centrale	Geneve
EC	35	Geneve	Milano Centrale
EC	36	Milano Centrale	Geneve
EC	37	Geneve	Venezia S.Lucia
EC	39	Geneve	Milano Centrale
EC	41	Geneve	Milano Centrale
EC	42	Venezia S.Lucia	Geneve
EC	50	Milano Centrale	Basel Sbb
EC	51	Basel Sbb	Milano Centrale
EC	52	Milano Centrale	Basel Sbb
EC	56	Milano Centrale	Basel Sbb
EC	57	Basel Sbb	Milano Centrale
EC	59	Basel Sbb	Milano Centrale
EC	153	Luzern	Milano Centrale
EC	158	Milano Centrale	Luzern

3. GAMMA TARIFFARIA

La gamma delle tariffe vendibili è riportata al capitolo 3 paragrafo 1 Condizioni di Vendita dei treni Italia - Svizzera.

4. PREZZI

I prezzi di mercato sono differenziati per tariffa, per relazione e per classe.

5. VALIDITA' DEI BIGLIETTI

I biglietti sono validi esclusivamente per il giorno ed il treno prenotati.

I biglietti possono essere acquistati fino all'orario di partenza del treno dalla stazione di salita del viaggiatore con l'eccezione di quelli a tariffa Smart, Smart 2, Mini ed altre eventuali tariffe promozionali in determinati periodi dell'anno.

6. CAMBIO PRENOTAZIONE

E' possibile richiedere la modifica della sola data o dell'ora di partenza per un viaggio da effettuarsi fino a quattro mesi successivi alla data della prima richiesta di cambio prenotazione. 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.

Il cambio della prenotazione, ove previsto dall'offerta commerciale acquistata, è consentito unicamente presso la rete emittente:

- gratuitamente un numero illimitato di volte dal giorno d'emissione e fino alla partenza del treno prenotato (fanno eccezioni le offerte Group e Group Child per le quali il cambio prenotazione è ammesso una sola volta) presso qualsiasi biglietteria o agenzia di viaggio, presso le self-service, telefonicamente (al Call Center di Trenitalia o all'agenzia emittente solo per emissioni ticketless). Per gli acquisti effettuati su www.trenitalia.com è possibile effettuare il cambio della prenotazione dei biglietti ticketless anche attraverso le funzionalità presenti sul sito web www.trenitalia.com;
- una sola volta dopo l'orario di partenza del treno e fino ad un'ora successiva, esclusivamente presso la biglietteria e le self-service presenti nella stazione di partenza del treno indicata sul biglietto (solo presso le stazioni in Italia se il biglietto è stato acquistato presso i canali di vendita Trenitalia). Dopo il termine suddetto il cambio non è più consentito.

Il cambio della prenotazione dei biglietti emessi in modalità ticketless è consentito esclusivamente in modalità ticketless e deve interessare tutti i viaggiatori cui fa riferimento la richiesta originaria di acquisto.

6. ANIMALI DOMESTICI E BICI AL SEGUITO

Per il trasporto dei cani è richiesto il pagamento di un biglietto senza prenotazione di posto al prezzo di 10,00 Euro.

Sono trasportati gratuitamente:

- i cani-guida per persone non vedenti;
- i cani di piccola taglia, gatti e altri piccoli animali domestici da compagnia racchiusi nell'apposito contenitore a condizione che il proprietario lo tenga sulle ginocchia e sotto la propria diretta sorveglianza.

In Italia il biglietto per cani può essere acquistato solo a bordo treno. Per l'emissione dovrà essere utilizzata la specifica funzione del palmare selezionando il treno e la stazione estera di destinazione riportata sul biglietto a prezzo di mercato in possesso del cliente.

Per i treni provenienti dalla Svizzera, il biglietto per il cane viene rilasciato solo a bordo treno dal personale delle Ferrovie Svizzere al prezzo di 20,00 Franchi svizzeri. Tale biglietto è valido fino alla stazione di destinazione italiana servita dal treno Italia - Svizzera e indicata sul biglietto in possesso del cliente.

La prenotazione e l'emissione del biglietto per il trasporto di bici al seguito, sui treni, ove espressamente indicato sull'orario ufficiale tramite apposito pittogramma che effettuano tale servizio, può essere effettuata sui nostri sistemi di vendita con emissione di un unico biglietto a prezzo di mercato valido per il trasporto del viaggiatore e della bici. L'importo aggiuntivo per il trasporto della bici è di 12,00 Euro.

Le prenotazioni possono essere effettuate fino ad esaurimento dei posti bici offerti. Ciascun viaggiatore può trasportare una sola bicicletta. Sui biglietti rilasciati è riportata l'indicazione "con bici al seguito". E' possibile prenotare la bici al seguito per i viaggi sia in prima che in seconda classe. Non è ammesso il rimborso del solo posto del viaggiatore oppure del solo posto bici.

7. REGOLARIZZAZIONI A BORDO TRENO

Le regolarizzazioni a bordo treno vengono effettuate per l'intero percorso internazionale dal personale di bordo SBB per i treni Svizzera - Italia e, dal personale di bordo Trenitalia per i treni Italia - Svizzera con applicazione dei prezzi di mercato.

Le regolarizzazioni da parte del personale Trenitalia devono essere effettuate con le modalità riportate nell'allegato 2, utilizzando le tariffe a prezzi Adult, Child, Card, Global pass, Partial pass, Disabled companion, disponibili sui palmari in dotazione al Personale di bordo.

8. NUOVI LAYOUT ABBONAMENTI SVIZZERI GA/HTX SWITZERLAND

Gli abbonamenti GA/HTX SWITZERLAND verranno progressivamente integrati nell'abbonamento Swiss Pass con il layout di seguito riportato. In fase di emissione sarà a cura e responsabilità del cliente indicare la tipologia di abbonamento (GA o HTX) caricato nello Swiss Pass: il controllo e l'eventuale regolarizzazione avverranno a bordo treno a cura del personale SBB.

Lato anteriore



- 1 Foto del cliente
- 2 Titolo
- 3 Cognome
- 4 Nome
- 5 Data di nascita
- 6 Sesso
- 7 Numero base carta
- 8 CKM

Lato posteriore



- 1 Simbolo RFID come contrassegno di una carta con microchip RFID
- 2 Pittogrammi del tp
- 3 Codice QR (per il controllo e valori aggiunti per il cliente)
- 4 Codice a barre (per il controllo e valori aggiunti per il cliente)
- 5 Numero della carta

TRENI ITALIA - SVIZZERA - VIAGGI SU PERCORSI INTERNI ITALIANI

1. VENDITE IN ITALIA

I biglietti per viaggi su percorsi interni italiani dei treni Italia - Svizzera sono rilasciati a prezzo di mercato con contestuale assegnazione del posto.

Per tutti i treni Italia - Svizzera si applicano le condizioni di vendita, la normativa ed i prezzi dei treni Frecciabianca, fatte salve le eccezioni di seguito riportate.

ABBONATI

Tipo di Abbonamento	Condizioni di Ammissione	Eccezioni
abbonamento Frecciabianca e AV	senza formalità e senza garanzia di posto a sedere. Prenotazione facoltativa a pagamento 3,00 euro a viaggio non modificabile né rimborsabile	Limitatamente alla relazione Gallarate - Milano o viceversa, sui treni Italia - Svizzera sono ammessi anche i possessori di abbonamento ordinario o regionale (sia di 1 ^a che di 2 ^a classe), avvisando il personale di bordo e con il pagamento di 1,50 euro senza applicazione della soprattassa di 8,00 euro e senza garanzia del posto.
abbonamento IC	Cambio servizio per abbonati pari alla differenza tra i prezzi interi della Tariffa per treni IC e quelli per treni Frecciabianca con il minimo di 3,00 senza garanzia del posto. Il cambio servizio è valido per il giorno ed il treno indicato. Non deve essere convalidato, non è modificabile né rimborsabile. Prenotazione facoltativa a pagamento 3,00 euro a viaggio, non modificabile né rimborsabile	
abbonamento ordinario o regionale	cambio servizio per abbonati pari alla differenza tra i prezzi interi della tariffa ordinaria n. 1/Espresi e quelli per treni Frecciabianca con il minimo di 3,00, senza garanzia del posto. Il cambio servizio è valido per il giorno ed il treno indicato. Non deve essere convalidato, non è modificabile né rimborsabile. Prenotazione facoltativa a pagamento 3,00 euro a viaggio, non modificabile né rimborsabile	

REGOLARIZZAZIONI A BORDO TRENO

1) Sulle relazioni delle tratte Milano - Domodossola e Milano - Chiasso o viceversa i possessori di biglietti a prezzo di mercato per treni Italia - Svizzera possono utilizzare, nel giorno di validità del biglietto altro treno Italia - Svizzera fino ad un'ora dopo la partenza del treno prenotato senza alcuna regolarizzazione ma senza avere la garanzia del posto.

2) Sulla relazione Milano - Gallarate o vv i possessori di biglietti a tariffa ordinaria o regionale (sia di 1^a che di 2^a classe) possono utilizzare i treni Italia - Svizzera avvisando il personale di bordo con il pagamento di 1,50 euro senza applicazione della soprattassa di 8,00 euro e senza garanzia del posto.

Capitolo 3
ALLEGATI

CONDIZIONI DI VENDITA E POST- VENDITA TRENI ITALIA - SVIZZERA 2015 - 2016																	
Famiglia tariffaria	tariffa	Clientela interessata	viaggiatori min e max	A/R	limitazione per impianto	canali di distribuzione	limitazione servizi	vendita con contingenti / calendario	pre-acquisto	Cambio Prenotazione	SECONDI CONTATTI			note			
											% trattenute per Rimborso						
											fino -8 gg	da -7 gg a p.	dopo p.				
normale	Adult	TUTTI	1-99	A	N	Tutti	N	N	- 122 gg	SI	20%	100%					
	Child	da 6 a 16 anni non compiuti	1-99	A	N	Tutti	N	N	- 122 gg								
disabili	Disabled Companion	accompagnatori disabili e non vedenti	max 1	A	S	S - A - E - SG	N	N	- 122 gg	SI	20%	100%	Vendibile ad accompagnatori di disabili in possesso di certificazione attestante la disabilità valida in servizio nazionale N.B.: consigliare acquisto biglietto di a/r in quanto la documentazione attestante la disabilità potrebbe non essere riconosciuta all'estero.				
	Family Child	da 6 a 16 anni non compiuti	1-99	A	S	S-A-SG	N	N	- 122 g	SI	20%	100%	Ragazzo accompagnato da adulto con biglietto a tariffa Adult o Card. Non è richiesto vincolo di parentela fra ragazzo e adulto (10 ragazzi accompagnati da 10 adulti possono acquistare la Family Child)				
	Family Card/FIP CH	a) Ragazzi da 6 a 16 anni non compiuti titolari di Carta Junior o Carta Nipotini; b) Titolari di Carta di Libera Circolazione SBB (GA-FVP) + Tessera FIP; c) Ragazzi da 6 a 16 anni non compiuti titolari di abbonamento GA/AG Junior.	1-99	A	S	S - A - E - SG	N	N	- 122 gg	SI	20%	100%	I ragazzi di cui al punto a) devono essere accompagnati da un genitore o da un nonno in possesso rispettivamente di Carta Junior o Carta Nipotini.				
carte	Card	Titolari di carte sconto	1-99	A	S	S - A - E - SG	N	N	- 122 gg	SI	20%	100%	Titolari di Carta Railplus, di Carta d'Argento, Carta Verde o Cartaviaggio Smart con funzione sconto (fino a scadenza).				
CARTE ESTERE	GA Switzerland	a) Titolari Abbonamento generale svizzero; b) Titolari di Swiss Pass o Swiss Flexi Pass; c) Titolari di Swiss Card o Swiss Transfer Ticket; d) Titolari di Abbonamento Arcobaleno limitatamente alle relazioni Italia-Canton Ticino o vv.	1-99	A	S	Tutti	N	N	- 122 gg	SI	20%	100%	Sul biglietto deve essere riportato nell'apposito campo il numero dell'Abbonamento o Swiss Pass. Con Abbonamento o Pass di seconda classe deve essere emesso biglietto di seconda classe. Il viaggio dovrà essere effettuato entro i limiti di validità del Pass/Abbonamento in possesso del cliente.				
	HTX Switzerland	Titolari Abbonamento metà prezzo svizzero	1-99	A	S	Tutti	N	N	- 122 gg				Sul biglietto deve essere riportato nell'apposito campo il numero dell'abbonamento.				
TOP	Top Classic	Tutti	1-99	A	S	A - E - SG	N	N	- 122 gg	SI	20%	50%	100%	Il biglietto deve essere accompagnato dal voucher della prenotazione alberghiera o altro servizio a terra e al campo prezzo sono stampati asterischi			
	Top Premium	Tutti						S						Il biglietto deve essere accompagnato dal voucher della prenotazione alberghiera o altro servizio a terra e al campo prezzo sono stampati asterischi			
	Top Child	ragazzi da 6 a 16 anni non compiuti						N						Il biglietto deve essere accompagnato dal voucher della prenotazione alberghiera o altro servizio a terra e al campo prezzo sono stampati asterischi			
	Top Child Swiss	ragazzi da 6 a 16 anni non compiuti in possesso di Family Card o Junior Card svizzera.						N						Il biglietto deve essere accompagnato dal voucher della prenotazione alberghiera o altro servizio a terra e al campo prezzo sono stampati asterischi. I clienti devono essere in possesso, per il percorso svizzero, di GA/AG, Swiss Pass o Swiss Card.			
	Top Premium Swiss	Tutti						N						Il biglietto deve essere accompagnato dal voucher della prenotazione alberghiera o altro servizio a terra e al campo prezzo sono stampati asterischi.			
	TOP PROMO 1	Tutti						S						fino a -7 gg	SI	NON RIMBORSABILE	Il biglietto deve essere accompagnato dal voucher della prenotazione alberghiera o altro servizio a terra e al campo prezzo sono stampati asterischi.
	TOP PROMO 2	Tutti						S						fino a -7 gg	SI		
PASS/VIP/AGENT	Partial pass	Possessori di titoli di viaggio validi su parte del percorso internazionale	1-99	A	S	S - A - E - SG	N	N	-122 gg	SI	20%	20%	100%	Vendibile ai possessori di CLC SBB o Trenitalia o di Inter Rail Switzerland o Italy o di Inter Rail Global se residenti in Svizzera o in Italia, ecc.			
	Global Pass	Possessori di titoli di viaggio validi su tutto il percorso internazionale	1-99	A	S	S - A - E - SG	N	N	-122 gg	NON RIMBORSABILE NE' MODIFICABILE			Vendibile ai possessori di pass, CLC o tagliandi validi su tutto il percorso (es. Eurail Global pass, Inter rail global esclusi i residenti in Italia o Svizzera, Inter Rail Italy e Switzerland, CLC Trenitalia + CLC SBB "DFK-FVP", ecc.);				
	FIP Leisure	Titolari di tessere FIP internazionali di riduzione FIP (TIR)	1-99	A	S	S - A - E - SG	N	N	-122 gg	SI	20%	100%	Il biglietto deve essere rilasciato per la classe riportata sulla tessera				
	FIP Duty	Possessori di CLC/biglietti gratuiti per viaggi di servizio/ validi per intero percorso internazionale	1-99	A	S	S - A - E - SG	N	N	-122 gg				Vendibile ai possessori di biglietti gratuiti/CLC per viaggi di servizio				
	VIP	VIP	1-99	A	S	E	N	N	-122 gg	NON RIMBORSABILE NE' MODIFICABILE			Per l'emissione è necessaria l'autorizzazione scritta del P.M. Internazionale.				
	Agent	Agenti di Viaggio	1-99	A	S	E	N	N	-122 gg	NON RIMBORSABILE NE' MODIFICABILE							

Famiglia tariffaria	tariffa	Clientela interessata	viaggiatori min e max	A/R	limitazione per impianto	canali di distribuzione	limitazione servizi	vendita con contingenti / calendario	pre-acquisto	Cambio Prenotazione	% <u>trattenute</u> per Rimborso			note
											fino -8 gg	da -7 gg a p.	dopo p.	
PROMO	Mini	Tutti	1-99	A	N	Tutti	N	S	fino a -21 gg (giorno di partenza incluso)	NON RIMBORSABILE NE' MODIFICABILE	20%	100%	Tariffe soggette a disponibilità limitata	
	Smart	Tutti	1-99	A	N	Tutti	N	S	fino a -14 gg (giorno di partenza incluso)					
	Smart 2	Tutti	1-99	A	N	Tutti	N	S	fino a -7 gg (giorno di partenza incluso)					
Italian Elector		Elettori italiani residenti all'estero	1-99	A	S	S - A - E - SG	N	N	vedi note	Si	20%	100%		
SECONDI CONTATTI														
Famiglia tariffaria	tariffa	Clientela interessata	viaggiatori min e max	A/R	limitazione per impianto	canali di distribuzione	limitazione servizi	vendita con contingenti / calendario	pre-acquisto	cambio prenotazione	% <u>trattenute</u> per rimborso			note
GRUPPO	Group	Gruppi di adulti	>=6	A	S	S - A - E - SG	N	N	- 122 gg	Si	20%	50%	100%	Possibilità viaggio in classi diverse; i ragazzi contano come una persona e si deve applicare la tariffa Group Child
	Group Child	Gruppi di ragazzi da 6 a 16 anni non compiuti	>=6	A	S	S - A - E - SG	N	N	- 122 gg	Si		50%	100%	
	School Group	Gruppi di giovani (non necessariamente gruppi scolastici) fino a 20 anni non compiuti	>= 15	A	S	S - A - E - SG	2^ Classe	valida in determinati periodi dell'anno	- 122 gg		NON RIMBORSABILE NE' MODIFICABILE	Per l'accompagnatore emettere un biglietto a tariffa School Group nei limiti di un biglietto ogni 15 studenti/giovani		

CONDIZIONI DI VENDITA E POST-VENDITA TRENI NOTTURNI ITALIA - AUSTRIA 2015 - 2016

Famiglia tariffaria	tariffa	Clientela interessata	viaggiatori min e max	A/R	limitazione per impianto	canali di distribuzione	limitazione servizi	tariffa soggetta a disponibilità limitata	pre-acquisto	cambio/rimborso	SECONDI CONTATTI			note
											% <u>trattenute</u> per cambio/rimborso			
											fino a -15 gg prima partenza	fino a -24 h prima partenza	da -24 h e fino a 30 gg dopo	
NORMALE	Adult/Standard	TUTTI	1-99	A	N	S - A - E - T - SG	N	N	- 122 gg	Si	0%	50%	100%	
	Child	da 6 a 15 anni non compiuti	1-99	A	N	S - A - E - T - SG	N	N	- 122 gg	Si	0%	50%	100%	
DISABILI	Disabled Companion	accompagnatori disabili e non vedenti	1-99	A	S	S - A - E - SG	N	N	- 122 gg	Si	0%	50%	100%	Vendibile ad accompagnatori di disabili in possesso di certificazione attestante la disabilità valida in servizio nazionale N.B.: consigliare acquisto biglietto di a/r in quanto la documentazione attestante la disabilità potrebbe non essere riconosciuta all'estero.
	Family Child	Ragazzi da 6 a 15 non compiuti	1-99	A	S	S - A - E - SG	N	N	-122 gg	Si	0%	50%	100%	Ragazzo accompagnato da adulto con biglietto a tariffa Adult o Card,. Non è richiesto vincolo di parentela fra ragazzo e adulto (10 ragazzi accompagnati da 10 adulti possono acquistare la Family Child)
CARTE	Card	titolari carte sconto	1-99	A	S	S - A - E - SG	N	N	- 122 gg	Si	0%	50%	100%	Titolari di Carta Railplus di qualsiasi tipologia, di Carta Verde, di Carta d'Argento, di Cartavaggio Smart con funzione sconto (fino a scadenza) e di Vortells Card OeBB
	FIP Leisure	Titolari di tessere FIP internazionali di riduzione FIP (TIR)	1-99	A	S	S - A - E - SG	N	N	-122 gg	Si	0%	50%	100%	
	FIP Duty	Possessori di CLC/biglietti gratuiti per viaggi di servizio validi per intero percorso internazionale	1-99	A	S	S - A - E - SG	N	N	-122 gg	Si	0%	50%	100%	
TOP	Top Classic	Tutti	1-99	A	S	A - E - SG	N	N	- 122 gg	Si	0%	50%	100%	Il biglietto deve essere accompagnato dal voucher della prenotazione alberghiera o altro servizio a terra e al campo prezzo sono stampati asterischi
	Top Premium	Tutti						S		Si	0%	50%	100%	
	Top Child	da 6 a 15 anni non compiuti						N		Si	0%	50%	100%	
PASS	Partial pass	Possessori di titoli di viaggio validi su parte del percorso internazionale	1-99	A	S	S - A - E - SG	N	N	-122 gg	Si	0%	50%	100%	vendibile ai possessori di CLC OeBB o Trenitalia o CD, di Inter Rail Austria o Italy o di Inter Rail Global se residenti in uno dei paesi attraversati, etc.
	Global Pass	Possessori di titoli di viaggio validi su tutto il percorso internazionale	1-99	A	S	S - A - E - SG	N	N	-122 gg	Si	0%	50%	100%	vendibile ai possessori di Eurail global pass oppure di Inter Rail global (esclusi residenti in uno dei paesi attraversati), oppure di CLC Trenitalia + FIP gratuito OeBB, oppure CLC Trenitalia + Österreich Card (OeBB)
	VIP	VIP	1-99	A	S	A - E - SG	N	N	-122 gg	Non rimborsabili			Per l'emissione è necessaria l'autorizzazione scritta del P.M. Internazionale.	
PROMO	Smart	Tutti	1-99	A	N	S - A - E - T - SG	N	S	fino a -3 gg	Non rimborsabili			Tariffe soggette a disponibilità limitata. Il sistema visualizza il prezzo più basso, ma offre tre differenti livelli di prezzo a seconda della disponibilità.	
GRUPPI	Group	Gruppi di adulti	>=6	A	S	S - A - E - SG	N	N	- 122 gg	Si	0%	50%	100%	possibilità viaggio in sistemazioni diverse; i ragazzi contano come una persona e si deve applicare la tariffa Group Child
	Group Child	Gruppi di ragazzi	>=6	A	S	S - A - E - RB	N	N	- 122 gg	Si	0%	50%	100%	
	School Group	Gruppi di studenti fino a 20 anni non compiuti	>=15	A	S	S - A - E - SG	PS2-CC4-CC6	dal 07/01/2016 al 17/03/2016 dal 30/03/2016 al 03/05/2016; dal 09/05/2016 al 12/05/2016; dal 18/05/2016 al 24/05/2016; dal 30/05/2016 al 16/06/2016; dal 19/09/2016 al 06/12/2016	- 122 gg	Non rimborsabile			per l'accompagnatore emettere un biglietto a tariffa School Group nei limiti di un biglietto ogni 15 studenti	

Nota: L'offerta non è valida per viaggiare sugli EC BUS Venezia - Klagenfurt e w. e sugli EC 30/31

CONDIZIONI DI VENDITA E POST- VENDITA TRENI NOTTURNI ITALIA - GERMANIA 2015 - 2016

Famiglia tariffaria	tariffa	Clientela interessata	VENDITA							SECONDI CONTATTI				note
			viaggiatori min e max	A/R	limitazione per impianto	canali di distribuzione	limitazione servizi	tariffa soggetta a disponibilità limitata	pre-acquisto	cambio/rimborso	% <u>trattenute</u> per cambio/rimborso			
											fino a -24 h prima partenza	da -24H prima partenza fino a 30 gg dopo		
NORMALE	Adult/Standard	TUTTI	1-99	A	S	S - A - E - T - SG	N	N	- 122 gg	Si	10%	50%		
	Child	da 6 a 15 anni non compiuti	1-99	A	S	S - A - E - T - SG	N	N	- 122 gg	Si	10%	50%		
DISABILI	Disabled Companion	accompagnatori disabili e non vedenti	1-99	A	S	S - A - E - SG	N	N	- 122 gg	Si	10%	50%	Vendibile ad accompagnatori di disabili in possesso di certificazione attestante la disabilità valida in servizio nazionale N.B.: consigliare acquisto biglietto di a/r in quanto la documentazione attestante la disabilità potrebbe non essere riconosciuta all'estero.	
	Family Child	da 6 a 15 anni non compiuti	1-99	A	S	S - A - E - SG	N	N	- 122 gg	Si	10%	50%	Ragazzo accompagnato da adulto con biglietto a tariffa Adult o Card. Non è richiesto vincolo di parentela fra ragazzo e adulto (10 ragazzi accompagnati da 10 adulti possono acquistare la Family Child)	
CARTE	Card	titolari carte sconto	1-99	A	S	S - A - E - SG	N	N	- 122 gg	Si	10%	50%	Titolari di Carta Railplus di qualsiasi tipologia, di Carta D'Argento, di Carta Verde oppure di Bahn Card 25/50/100 delle Ferrovie Tedesche.	
TOP	Top Classic	Tutti	1-99	A	S	A - E - SG	N	N	- 122 gg	Si	10%	50%	Il biglietto deve essere accompagnato dal voucher della prenotazione alberghiera o altro servizio a terra. Nel campo prezzo sono stampati asterischi.	
	Top Child	da 6 a 15 anni non compiuti						N	- 122 gg	Si	10%	50%		
PASS/VIP/AGENT	Partial pass	Possessori di titoli di viaggio validi su parte del percorso internazionale	1-99	A	S	S - A - E - SG	N	N	- 122 gg	Si	10%	50%	vendibile ai possessori CLC Trenitalia o DB oppure di Inter Rail Germany o Italy, etc, o di Inter Rail Global se residenti in uno dei paesi attraversati	
	Global Pass	Possessori di titoli di viaggio validi su tutto il percorso internazionale	1-99	A	S	S - A - E - SG	N	N	- 122 gg	Si	10%	50%	vendibile ai possessori di Eurail global pass, Inter Rail global (esclusi residenti in uno dei paesi attraversati), oppure di CLC Trenitalia + FIP gratuito DB, ecc.	
	FIP Leisure	Titolari di tessere FIP internazionali di riduzione FIP (TIR)	1-99	A	S	S - A - E - SG	N	N	- 122 gg	Si	10%	50%		
	FIP Duty	Possessori di CLC/biglietti gratuiti per viaggi di servizio validi per intero percorso internazionale	1-99	A	S	S - A - E - SG	N	N	- 122 gg	Si	10%	50%		
	VIP	VIP	1-99	A	S	A - E - SG	N	N	- 122 gg	Non rimborsabile		Per l'emissione è necessaria l'autorizzazione scritta del P.M. Internazionale		
PROMO	Smart	Tutti	1-99	A	S	S - A - E - T - SG	PS 2-CC4-CC6, VL S, VL D, VL T3	S	fino a -3 gg	Non rimborsabile		Tariffe soggette a disponibilità limitata. Il sistema visualizza il prezzo più basso, ma offre tre differenti livelli di prezzo a seconda della disponibilità.		
	Italian Elector	Elettori italiani residenti all'estero	1-99	A	S	S - A - E - SG	N	N	vedi note	Si	10%	50%	per viaggi Estero-Italia emissione al massimo 30 gg prima e fino al giorno di chiusura dei seggi elettorali; per viaggi Italia-Estero dal giorno di chiusura dei seggi e fino ad un mese dopo	

Famiglia tariffaria	tariffa	Clientela interessata	VENDITA							SECONDI CONTATTI				note
			viaggiatori min e max	A/R	limitazione per impianto	canali di distribuzione	limitazione servizi	tariffa soggetta a disponibilità limitata	pre-acquisto	cambio/rimborso	% <u>trattenute</u> per cambio/rimborso			
											fino a -7 gg prima partenza	da -6 gg prima partenza fino a 30 gg dopo		
Gruppi	Group	Gruppi di adulti e ragazzi	>=6	A	S	S - A - E - SG	N	N	- 122 gg	Si	10%	100%	Possibilità viaggio in sistemazioni diverse; ai fini del raggiungimento del numero di persone componenti il gruppo i ragazzi contano come un adulto	
	School Group	Offerta 2016 in corso di definizione												

legenda: S = stazione; A = Agenzia ; E = Estero ; SG = stargate

ALLEGATO 2 - TRENI ITALIA - SVIZZERA - REGOLARIZZAZIONI A BORDO - 13.12.15

Tipo di irregolarità		Regolarizzazione	Note
SPROVVISTO	Cliente sprovvisto di biglietto	Pagamento della tariffa "Adult" per la classe di viaggio utilizzata o della tariffa "Child" se trattasi di ragazzo da 6 a 16 anni non compiuti + soprattassa/penalità prevista	
	Elettore sprovvisto di biglietto	Si applicano le condizioni previste dalla "Normativa Generale per i viaggi degli elettori"	
PARZIALMENTE SPROVVISTO	Cliente in possesso di titolo di viaggio valido per il percorso italiano o svizzero (Inter Rail Switzerland, CLC Trenitalia, CLC SBB, Abbonamento generale svizzero, Abbonamento Arcobaleno Ticino, Abbonamento di percorso Svizzero, Abbonamento IC da/per Chiasso o Domodossola (fino al 31.12.08), o Abbonamento FB da/per Chiasso o Domodossola (dal 01.01.09)).	Pagamento della tariffa "Partial Pass" + soprattassa di 8,00 euro	
	Cliente in possesso di titoli di viaggio validi per l'intero percorso (es. Eurail Global Pass, CLC Trenitalia + CLC/GA-FVP Svizzera, ecc.)	Pagamento della tariffa "global pass" + soprattassa di 8,00 euro	
TARIFFA NON SPETTANTE	Cliente in possesso di biglietto a tariffa Child, Card, Group, Group Child, GA Switzerland, HTX Switzerland, GA Switzerland 2, HTX Switzerland 2, Partial Pass o FIP Leisure non spettante o con documento di riduzione o d'identità mancante	Pagamento della differenza fra il prezzo della tariffa Adult ed il prezzo indicato sul biglietto + soprattassa di 8,00 euro	Gli abbonamenti "Arcobaleno" comprendenti la zona 14 sono validi per l'applicazione della tariffa GA Switzerland esclusivamente sulla tratta Milano - Chiasso.
	Cliente in possesso di biglietto a tariffa Disabled companion, School Group, Global Pass o FIP Duty non spettante o con documento di riduzione o d'identità mancante	Pagamento della tariffa Adult + soprattassa di 8,00 euro	
	Cliente in possesso di biglietto Promo3/Promo 3 Child di corsa semplice (mancanza del biglietto di andata o di ritorno)	Pagamento della tariffa "Adult" per la classe di viaggio utilizzata o della tariffa "Child" se trattasi di ragazzo da 6 a 16 anni non compiuti + soprattassa di 8,00 euro	
	Cliente in possesso di biglietto a tariffa TOP Classic non spettante	Pagamento della differenza di prezzo fra la tariffa Standard e la tariffa Card + soprattassa di 8,00 euro	Il personale di bordo dovrà inoltre redigere rapporto con Ci 306 sul quale dovranno essere indicati gli estremi del biglietto TOP, le generalità del cliente e l'Agenzia emittente. Il rapporto dovrà essere inviato a Trenitalia – Divisione Passeggeri N/I – Divisione Passeggeri Nazionale Internazionale, Vendite di Mercato – Vendite Internazionali e Charter – viale S. Lavagnini, 58 – 50129 Firenze

	Cliente in possesso di biglietto a tariffa TOP Premium, Top Child, Top Child Swiss, Top Premium Swiss, Top Promo 1, Top Promo 2 non spettante	Pagamento della differenza di prezzo fra la tariffa Adult e la tariffa Child + soprattassa di 8,00 euro	
Treno diverso da quello prenotato	Cliente che utilizza un treno diverso da quello prenotato (*vedi note)	Pagamento della tariffa "Adult" o della tariffa "Child" se trattasi di ragazzo da 6 a 16 anni non compiuti, + soprattassa/penalità prevista	I clienti in possesso di biglietti emessi fino al 13/03/2015 a tariffa Standard/Adult, Child, Disabled Companion, Family Card/FIP CH, Card, GA Switzerland, HTX Switzerland, GA Switzerland 2, HTX Switzerland 2, Top Classic, Top Premium, Top Child, Top Premium Swiss, Top Child Swiss, possono utilizzare sulla stessa relazione e nella stessa classe, tra la Svizzera e l'Italia e viceversa altro treno Italia - Svizzera che parta da 48 ore prima e fino a 48 ore dopo il treno prenotato ma senza avere la garanzia del posto;
	Cliente che utilizza un treno diverso da quello prenotato ma in possesso di titolo di viaggio valido per il percorso italiano o svizzero (Inter RailSwitzerland, CLC Trenitalia, CLC SBB, ecc.)	Pagamento della tariffa "Partial Pass" + soprattassa di 8,00 euro	
	Cliente che utilizza un treno diverso da quello prenotato ma in possesso di titoli di viaggio validi per l'intero percorso (es. Eurail Global Pass, CLC Trenitalia + CLC svizzera, ecc.)	Pagamento della tariffa "Global pass" + soprattassa di 8,00 euro	

ALLEGATO 2 - TRENI ITALIA-AUSTRIA ITALIA- AUSTRIA - REGOLARIZZAZIONI A BORDO TRENO - 13.12.2015			
	Tipo di irregolarità	Regolarizzazione	Note
SPROVVISTO	Cliente sprovvisto di biglietto	Viaggi in posto a sedere pagamento della tariffa internazionale intera (ridotta del 50% se trattasi di ragazzo da 6 a 15 anni non compiuti) + soprattassa/penalità prevista	Se il biglietto è per una sistemazione notte, devono essere applicati i prezzi della tariffa internazionale di 2 ^a classe. Il personale di bordo dovrà riportare sul biglietto Ci204 PDA emesso per la riscossione della soprattassa gli estremi del bollettino di riscossione per la sistemazione in cuccetta o letto rilasciato dal personale di accompagnamento
		Viaggi in sistemazione notte pagamento della tariffa internazionale intera (ridotta del 50% se trattasi di ragazzo da 6 a 15 anni non compiuti), dell' "add - on" per la sistemazione notte richiesta + soprattassa/penalità prevista	
	Elettori sprovvisti di biglietto	si applicano le condizioni previste dalla "Normativa Generale per i viaggi degli elettori"	
PARZIALMENTE SPROVVISTO	cliente in possesso di titolo di viaggio valido per il percorso italiano (es. CLC Trenitalia, Inter RailItaly Pass, ecc.) o di titoli di viaggio validi per l'intero percorso (es. Eurail Global Pass, CLC Trenitalia + CLC OeBB, ecc.)	Viaggi in posto a sedere pagamento della soprattassa di 8,00 euro, senza garanzia del posto Viaggi in sistemazione notte pagamento dell'add-on previsto per la sistemazione notte + soprattassa di 8,00 euro	Il personale di bordo dovrà riportare sul biglietto Ci204 PDA emesso per la riscossione della soprattassa gli estremi del bollettino di riscossione per la sistemazione in cuccetta o letto rilasciato dal personale di accompagnamento
TARIFFA NON SPETTANTE	cliente in possesso di biglietto a tariffa Card non spettante o con documento di riduzione o d'identità mancante	pagamento della differenza fra la tariffa internazionale intera e quella ridotta del 25% + soprattassa di 8,00 euro.	Se il biglietto è per una sistemazione notte, devono essere applicati i prezzi della tariffa internazionale di 2 ^a classe
	cliente in possesso di biglietto a tariffa Child, Group, Group Child, Partial Pass, FIP Leisure non spettanti o con documento di riduzione o d'identità mancante	pagamento della differenza fra la tariffa internazionale intera e quella ridotta del 50% + soprattassa di 8,00 euro	
	cliente in possesso di biglietto a tariffa Disabled companion, Global Pass, FIP Duty, School Group, Family Card, Promo 1 non spettanti o con documento di riduzione o d'identità mancante	pagamento della tariffa internazionale intera + soprattassa di 8,00 euro	
	Cliente in possesso di biglietto a tariffa TOP Classic non spettante	pagamento della differenza fra la tariffa internazionale intera e quella ridotta del 25% + soprattassa di 8,00 euro	Se il biglietto è per una sistemazione notte, devono essere applicati i prezzi della tariffa internazionale di 2 ^a classe. Il personale di bordo dovrà inoltre redigere rapporto con Ci 306 sul quale dovranno essere indicati gli estremi del biglietto TOP, le generalità del cliente e l'Agenzia emittente. Il rapporto dovrà essere inviato a Trenitalia – Divisione Passeggeri N/I – Vendite Internazionali – viale S. Lavagnini, 58 – 50129 Firenze
	Cliente in possesso di biglietto a tariffa TOP Premium, Top Child, non spettanti	pagamento della differenza fra la tariffa internazionale intera e quella ridotta del 50% + soprattassa di 8,00 euro	
	Cliente in possesso di biglietto a tariffa Top Promo 2 non spettante	pagamento della tariffa internazionale intera + soprattassa di 8,00 euro	
DIVERSO DA QUELLO	cliente che utilizza un treno diverso da quello prenotato	Viaggi in posto a sedere pagamento della tariffa internazionale intera (ridotta del 50% se trattasi di ragazzo da 6 a 15 anni non compiuti) + soprattassa/penalità prevista	Se il biglietto è per una sistemazione notte, devono essere applicati i prezzi della tariffa internazionale di 2 ^a classe. Il personale di bordo dovrà riportare sul biglietto Ci204 PDA emesso per la riscossione della soprattassa gli estremi del bollettino di riscossione

		<p>Viaggi in sistemazione notte pagamento della tariffa internazionale intera (ridotta del 50% se trattasi di ragazzo da 6 a 15 anni non compiuti), dell'add-on per la sistemazione notte richiesta + soprattassa/penalità prevista</p>	per la sistemazione in cuccetta o letto rilasciato dal personale di accompagnamento
	<p>cliente che utilizza un treno diverso da quello prenotato ma in possesso di titolo di viaggio valido per il percorso italiano, (es. CLC Trenitalia, Inter RailItaly Pass, ecc.) o di titoli di viaggio validi per l'intero percorso (es. Eurail Global Pass, CLC Trenitalia + CLC OeBB/CD, ecc.)</p>	<p>Viaggi in posto a sedere pagamento della soprattassa di 8,00 euro, senza garanzia del posto</p> <p>Viaggi in sistemazione notte pagamento dell'add-on previsto per la sistemazione notte + soprattassa di 8,00 euro</p>	Il personale di bordo dovrà riportare sul biglietto Ci204 PDA emesso per la riscossione della soprattassa gli estremi del bollettino di riscossione per la sistemazione in cuccetta o letto rilasciato dal personale di accompagnamento
BIGLIETTO NRT (EX TCV)	<p>Cliente in possesso di biglietto NRT (EX TCV) (anche se in appoggio a biglietto a tariffa global pass con assegnazione di posto)</p>	<p>Viaggi in posto a sedere pagamento della tariffa internazionale intera (ridotta del 50% se trattasi di ragazzo da 6 a 15 anni non compiuti) + soprattassa/penalità prevista</p>	<p>Se il biglietto è per una sistemazione notte, devono essere applicati i prezzi della tariffa internazionale di 2^a classe. Il personale di bordo dovrà riportare sul biglietto Ci204 PDA emesso per la riscossione della soprattassa gli estremi del bollettino di riscossione per la sistemazione in cuccetta o letto rilasciato dal personale di accompagnamento</p>
		<p>Viaggi in sistemazione notte pagamento della tariffa internazionale intera (ridotta del 50% se trattasi di ragazzo da 6 a 15 anni non compiuti), dell' "add - on" per la sistemazione notte richiesta + soprattassa/penalità prevista</p>	

ALLEGATO 2 - TRENI GERMANIA NOTTE - REGOLARIZZAZIONI A BORDO TRENO - 13.12.2015

Tipo di irregolarità		Regolarizzazione
SPROVVISTO	cliente sprovvisto di biglietto	<i>Viaggi in posto a sedere</i> pagamento della tariffa ADULT/STANDARD ("Child" se trattasi di ragazzo da 6 a 15 anni non compiuti) + soprattassa/penalità prevista)
		<i>Viaggi in sistemazione notte</i> pagamento della tariffa Adult/Standard (Child se trattasi di ragazzo da 6 a 15 anni non compiuti) per la sistemazione notte richiesta + soprattassa/penalità prevista)
	Elettore sprovvisto di biglietto	si applicano le condizioni previste dalla "Normativa Generale per i viaggi degli elettori"
PARZIALMENTE SPROVVISTO	cliente in possesso di titolo di viaggio valido per il percorso italiano (es. CLC Trenitalia, Inter RailItaly Pass, ecc.)	<i>Viaggi in posto a sedere</i> pagamento della tariffa Partial Pass + soprattassa di 8,00 euro
		<i>Viaggi in sistemazione notte</i> pagamento della tariffa Partial Pass per la sistemazione notte + soprattassa di 8,00 euro
	cliente in possesso di titolo di viaggio validoper l'intero percorso (es. Eurail Global Pass, CLC Trenitalia + CLC/OeBB e DB, ecc.)	<i>Viaggi in posto a sedere</i> pagamento della tariffa Global Pass + soprattassa di 8,00 euro
		<i>Viaggi in sistemazione notte</i> pagamento della tariffa Global Pass per la sistemazione notte + soprattassa di 8,00 euro
TARIFFA NON SPETTANTE	cliente in possesso di biglietto a tariffa Card non spettante o con documento di riduzione o d'identità mancante	pagamento della differenza fra la tariffa Adult/Stansard e la tariffa Card (riduzione di circa il 25%) + soprattassa di 8,00 euro.
	cliente in possesso di biglietto a tariffa Child, Group, Partial Pass, FIP Leisure non spettanti o con documento di riduzione o d'identità mancante	pagamento della differenza fra la tariffa Adult Standard e la tariffa Partial Pass (riduzione del 50%) + soprattassa di 8,00 euro
	cliente in possesso di biglietto a tariffa Disabledcompanion, Global Pass, FIP Duty, School Group, Family Card non spettanti o con documento di riduzione o d'identità mancante	pagamento della tariffa Adult/Standard + soprattassa di 8,00 euro
	Cliente in possesso di biglietto a tariffa TOP Classic non spettante	pagamento della differenza fra la tariffa Adult/Standard e la tariffa Card (riduzione di circa il 25%) + soprattassa di 8,00 euro
	Cliente in possesso di biglietto a tariffa TOP Premium, Top Child, non spettanti	pagamento della differenza fra la tariffa Adult/Standard e la tariffa Partial Pass (riduzione del 50%) + soprattassa di 8,00 euro
TRENO DIVERSO DA QUELLO PRENOTATO	cliente che utilizza un treno diverso da quello prenotato entro il giorno successivo	pagamento della soprattassa di 8,00 euro
BIGLIETTO NRT (EX TCV)	cliente in possesso di biglietto NRT (EX TCV) emesso dalle ferrovie tedesche (DB)	<i>Viaggi in posto a sedere</i> pagamento della tariffa Global Pass + soprattassa di 8,00 euro senza garanzia del posto <i>Viaggi in sistemazione notte</i> pagamento della tariffa Global Pass per la sistemazione notte + soprattassa di 8,00 euro
	cliente in possesso di biglietto NRT (EX TCV) <u>non</u> emesso dalle ferrovie tedesche (DB)	<i>Viaggi in posto a sedere</i> pagamento della tariffa ADULT/STANDARD ("Child" se trattasi di ragazzo da 6 a 15 anni non compiuti) + soprattassa/penalità prevista dalla normativa in vigore dal 17 Settembre 2007 (vedi Circolare TRNIT.CORP.03/09/2007.0022890)

		<p>Viaggi in sistemazione notte pagamento della tariffa Adult/Standard (Child se trattasi di ragazzo da 6 a 15 anni non compiuti) per la sistemazione notte richiesta + soprattassa/penalità prevista)</p>
	<p>cliente in possesso del solo supplemento/prenotazione emesso dalle ferrovie tedesche (DB)</p>	<p>Viaggi in posto a sedere pagamento della tariffa ADULT/STANDARD ("Child" se trattasi di ragazzo da 6 a 15 anni non compiuti) + annotazione di non utilizzo sul biglietto in possesso del cliente + soprattassa di 8,00 euro</p>
		<p>Viaggi in sistemazione notte pagamento della tariffa Adult/Standard (Child se trattasi di ragazzo da 6 a 15 anni non compiuti) per la sistemazione notte richiesta + annotazione di non utilizzo sul biglietto in possesso del cliente + soprattassa di 8,00 euro</p>

1. importi dovuti per prenotazioni ed altri servizi

Prenotazioni e servizi	Importi
a) Costo chiamata a Call Center Trenitalia 89 20 21	Da telefono fisso: scatto alla risposta: 30,3 centesimi di euro (IVA inclusa) Costo al minuto: 54,5 centesimi di euro (IVA inclusa) Da telefono mobile: la tariffa, in coerenza col proprio piano tariffario, è dipendente dal gestore di telefonia mobile.
199 89 20 21	Da telefono fisso: Scatto alla risposta: 0 centesimi di euro (IVA inclusa) Costo al minuto: 10 centesimi di euro (IVA inclusa) Da telefono mobile: La tariffa, in coerenza col proprio piano tariffario, è dipendente dal gestore di telefonia mobile.
b) costo fisso consegna a domicilio biglietto acquistato su internet o tramite Call Center	4,40 € per biglietti di corsa semplice
c) pagamento biglietto prereservato con postoclick	- presso punti Sisal, punti Lottomatica, agenzie di viaggio, bancomat Unicredit 1,50 € - tramite PosteMobile 0,12€ (costo relativo alla operazione di acquisto tramite SIM PosteMobile che sarà addebitato sul credito telefonico della SIM)
d) prenotazione per abbonati e possessori di CLC	3,00 €
e) salottino	12,00 €

2. Sovrapprezzi e penalità dovuti a bordo del treno per viaggi irregolari

Irregolarità	Sovrapprezzi e penalità*
<p>Viaggiatore</p> <p>a) - sprovvisto di biglietto</p> <p>a1) - che utilizza il servizio cuccette, VL, Excelsior o Excelsior E4 con il titolo di viaggio ma senza documento di identificazione</p> <p>- che è sprovvisto della prescritta iscrizione all'anagrafe canina per il proprio cane e/o del libretto sanitario (o, per i cittadini stranieri, del passaporto dell'animale)</p>	<p>200,00 € a viaggiatore</p> <p>L'importo è ridotto:</p> <p>- a 100,00 € se il pagamento è effettuato entro il 15° giorno dalla data della notifica</p> <p>- a 50,00 € se il pagamento è effettuato a bordo treno o entro tre giorni dalla notifica</p> <p>25,00 € a viaggiatore</p>
b) Viaggiatore con biglietto non valido per il treno utilizzato	8,00 € a viaggiatore
c) Viaggiatore con biglietto valido che utilizza il treno senza il rispetto delle condizioni previste	8,00 € a viaggiatore
d) Viaggiatore che compie abusi nell'utilizzo del titolo di viaggio	Importo pari a tre volte il prezzo del titolo di viaggio (biglietto, abbonamento ecc.) con il minimo di 200,00 € a viaggiatore
e) Abusi nel trasporto di bagagli e degli animali	<p>200,00 € a viaggiatore.</p> <p>L'importo è ridotto:</p> <p>- a 100,00 € se il pagamento è effettuato entro il 15° giorno dalla data della notifica</p> <p>- a 50,00 € se il pagamento è effettuato a bordo treno o entro tre giorni dalla notifica</p>
f) mancato pagamento a bordo	5,00 € a viaggiatore

^(*) I sovrapprezzi e le penalità dovuti a bordo del treno per viaggi irregolari non prevedono le riduzioni per i ragazzi.

5. Importi non rimborsabili o non indennizzabili

a) importo non indennizzabile per ritardo prevedibile in arrivo superiore a 60'	Indennizzo di valore pari o inferiore a 4,00 € a viaggiatore
b) biglietti non rimborsabili per rinuncia al viaggio da parte del viaggiatore	Biglietto di importo pari o inferiore a 10,00 € a viaggiatore

Capitolo 4
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 o di un compartimento a cuccetta 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. Tale importo non è rimborsabile nel caso di mancata utilizzazione per fatto del viaggiatore.

2. Il servizio cuccette, vagone letto, Deluxe/Gran Classe

2.1. Il biglietto

Per effettuare viaggi di corsa semplice sui treni EuroNight con carrozze cuccette ordinarie o cuccette comfort o con carrozze letti o con cabine De Luxe al viaggiatore viene rilasciato un biglietto nominativo con assegnazione contestuale del posto¹, al prezzo previsto a seconda della sistemazione richiesta (cuccette ordinarie con compartimenti a 4 o a 6 posti o cuccette comfort con compartimenti grandi a 4 posti, carrozza letti in posto singolo, doppio o turistico T3 in compartimento grande, in singolo speciale o Turistico T2 in compartimento meno grande, singolo, doppio, suite matrimoniale). A tale biglietto si applicano tutte le condizioni di utilizzo previste per i biglietti con assegnazione contestuale del posto.

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. Tale possibilità è però accordata nel caso di prenotazione dell'intero compartimento.

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.

2.2 L'utilizzazione del biglietto

Per l'utilizzazione delle carrozze cuccette, VL, VL De Luxe, è necessario essere in possesso, oltre che del biglietto di viaggio per il servizio utilizzato, di un valido documento di identificazione da esibire a bordo treno. La cabina o i posti già prenotati, ma che non fossero stati occupati dagli aventi diritto, sono considerati liberi 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 cuccette, VL, VL De Luxe, è vietato fumare anche se prenotate per intero. Le luci grandi del compartimento durante la notte devono essere spente, salvo che tutti i viaggiatori non siano d'accordo di tenerle accese. Nei corridoi e nelle piattaforme non possono stazionare viaggiatori non assegnatari di posti cuccetta o letti.

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

2.3 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 dell'importo aggiuntivo previsto alla lettera b) del punto 4 del Capitolo 3.

Per ogni altra irregolarità si applica quanto previsto al punto 6 del Capitolo 1.

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

3. Il trasporto dei bagagli

3.1. 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.

3.2. Il trasporto delle biciclette nelle apposite sacche porta-bici

Il trasporto delle bici, è ammesso gratuitamente su tutti i treni, in ragione di una bicicletta per ciascun viaggiatore, a condizione che sia contenuta in una sacca di dimensioni non superiori a cm. 80x110x40 e non arrechi pericolo o disagio agli altri viaggiatori.

Il trasporto delle bici montate è consentito solo sui treni contrassegnati da apposito pittogramma previo acquisto del relativo biglietto per la bici e limitatamente ai posti disponibili.

3.3. 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 Trenitalia.

Il trasporto di tutti i tipi di sedie a rotelle (pieghevoli o rigide) è consentito sui treni aventi in composizione una carrozza specializzata o vano adeguato riconoscibili all'esterno da apposito pittogramma internazionale. E' necessaria una preventiva richiesta da parte del viaggiatore presso le Sale BLU.

3.4. 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 rinverano oggetti smarriti sono tenuti a consegnarli al 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.

3.5. Le irregolarità

Si applica quanto previsto al punto 6 del Capitolo 1.

4. Il trasporto di animali

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

Il viaggiatore può portare con sé gratuitamente, nella prima e nella seconda classe di tutte le categorie di treni, cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia, nei limiti di un contenitore per ciascun viaggiatore di dimensioni non superiori a 70x50x50 e tale da escludere lesioni o danni sia ai viaggiatori che alle vetture.

A bordo delle carrozze a cuccette ordinarie e comfort, dei vagoni letto e delle vetture Excelsior il compartimento deve essere acquistato per intero.

Per il trasporto del cane è necessario il possesso del certificato di iscrizione all'anagrafe canina, che deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di bordo o nel caso di cittadini stranieri dell'apposito passaporto per il cane.

4.2. Il trasporto di cani di qualsiasi taglia

Sui treni EuroNight il viaggiatore può portare con sé in posto a sedere un solo cane di qualsiasi taglia munito di museruola e guinzaglio. Fanno eccezione i treni Italia – Austria sui quali, per il trasporto degli animali domestici senza apposito contenitore, è necessario prenotare l'intero compartimento sia che si viaggi in posto a sedere, che in cuccetta o vagone letto.

Per effettuare il trasporto il viaggiatore al momento dell'acquisto del proprio viaggio deve corrispondere il pagamento di un biglietto di seconda classe al prezzo previsto (vedi capitolo 2 Parte Speciale). Il biglietto per animali è valido solo se utilizzato per il treno ed il giorno prenotato, congiuntamente a quello emesso per l'accompagnatore.

Sulle carrozze a cuccette ordinarie e comfort, sui vagoni letto e sulle vetture De Luxe/Gran Classe il viaggiatore può portare con sé in un compartimento acquistato per intero un solo cane di qualsiasi taglia al

prezzo previsto (vedi capitolo 2 Parte Speciale).Fuori dal compartimento il cane deve essere tenuto al guinzaglio ed essere munito di museruola.

Per il trasporto del cane è necessario il certificato di iscrizione all'anagrafe canina (o per gli stranieri il passaporto), che deve essere esibito al momento dell'acquisto del biglietto per l'animale ed ad ogni richiesta del personale di bordo.

Il biglietto è rimborsabile solo se presentato congiuntamente a quello emesso per il viaggiatore ed il minimo non rimborsabile viene calcolato sull'importo complessivo.

E' ammesso il trasporto a titolo gratuito del cane guida per viaggiatori non vedenti, anche se accompagnati da altre persone, su tutte le categorie di treni. Per tali cani non è previsto l'obbligo del certificato di iscrizione all'anagrafe canina o il passaporto.

4.3. Le condizioni del trasporto. Custodia degli animali

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.