

Comment acheter votre billet en ligne	2
1. Achat	2
2. Achats sans inscription	12
3. E-mail de confirmation d'achat	14
4. Que faire si la transaction n'est pas autorisée ou est refusée	14
5. Modification du billet (Demande d'indemnisation, de remboursement et	

Comment acheter votre billet en ligne

1. Achat

Rechercher le voyage

The screenshot shows the Trenitalia website search interface. The top navigation bar includes 'Accueil Trenitalia > FS News >' and links for 'FSNews Radio', 'LaFreccia.tv', and 'LaFreccia.mag'. The main header features the Trenitalia logo and 'Aide et Contacts' and 'Espace personnel' buttons. Below the header is a banner image of a train. The search form is the central focus, with several yellow callout boxes providing instructions:

- Choisir entre un voyage aller simple et un aller-retour**: Points to the radio buttons for 'Aller' (selected) and 'Aller et Retour'.
- Indiquer l'une des gares suggérées dans le menu déroulant**: Points to the dropdown menu for the destination, which lists 'Milano (Tutte Le Stazioni)', 'Milano Affori', 'Milano Bruzzano', 'Milano Centrale', 'Milano Certosa', and 'Milano Dateo'.
- Choisir les dates du voyage**: Points to the date selection fields for 'Aller: 05-10-2015' and 'Retour:'.
- Indiquer le nombre de passagers adultes et enfants (max 5)**: Points to the 'Adultes: 1' and 'Enfants: 0' dropdown menus.
- Cherchez cette option**: Points to the 'Meilleur Prix (seuls les trains nationaux)' checkbox.
- Cliquer ici pour lancer la recherche**: Points to the red 'Chercher' button.

The search form also includes a 'Rechercher sur: Tous les trains' dropdown and a 'Solutions sans d' checkbox.

Rechercher les solutions de voyage en renseignant les infos demandées dans le formulaire prévu à cet effet:

- Préciser si vous souhaitez effectuer un voyage aller simple ou aller-retour
- Sélectionner la gare suggérée dans le menu déroulant ainsi que le nombre de passagers (max. 5).
- Choisir l'option "**Rechercher le meilleur prix**" pour consulter les solutions de voyage les plus économiques, dans un intervalle de +/-3 jours par rapport à la date choisie.
- Préciser si vous souhaitez voyager à bord de tous trains ou à bord des Freccie
- Cliquer sur **rechercher** pour lancer la recherche

Choisir la solution

Voyage: Roma (Tutte Le Stazioni) → Rho Fiera EXPO MILANO 2015

1. Nouvelle recherche » 2. Choix du voyage » 3. Données et paiement » 4. Récapitulatif

Voyage

Gare de départ: Roma (Tutte Le Staz) Gare d'arrivée: Rho Fiera EXPO MIL Date de départ: 22-10-2015 Horaire: 15:00 Adultes: 1 Enfants: 0 Mettre à jour

Vous êtes en train de visualiser: Freccia Les trains régionaux Tous les trains

Départ	Arrivée	Durée	Train	Offre	Prx
14:00	18:24	03:21	Frecciarossa 9638	Economy	à partir de 68,00 €
Changements: 1 Voir					
18:10	18:21	00:11	Frecciarossa 9638		
Milano Centrale	Rho Fiera Expo Milano 2015		Frecciarossa 9732	Economy	
Changements: 1 Voir					
		03:28	Frecciarossa 9654	Economy	à partir de 61,20 €
Changements: 1 Voir					
		04:08	Frecciarossa 9558	Super Economy	à partir de 51,20 €
Changements: 1 Voir					

Autres trains Solutions suivantes

<< Nouvelle recherche Imprimer

Note sur les prix: le montant se réfère au non * La solution se réfère au jour suivant

Trenitalia

© Groupe Ferrovie 2011 | Contacts | Mentions légales | Cookie | Numéro TVA 06359501001 | Conditions de transport | Numéro national unique Plan | Accessibilité

Sur la page “**choix du voyage**”, vous pouvez consulter les solutions de voyage avec les informations sur la durée, les trains dont se compose le voyage et le **prix le plus bas disponible pour cette solution**.

- Pour connaître les services présents à bord du train et les **arrêts intermédiaires** cliquer sur le “i” à côté du numéro de Train.
- Pour les solutions avec correspondance, vous pouvez consulter les horaires au départ et à l'arrivée des différentes gares en cliquant sur “voir” dans la colonne “Durée”
- Pour chercher des solutions de voyage autres que celles proposées, cliquer sur l'option “**Autres solutions**”, située en bas de la page.
- Pour continuer et choisir une offre, cliquez sur le **prix** de la solution que vous souhaitez acheter

Choisir une offre

Accueil Trenitalia > FS News > FSNews Radio LaFreccia.tv LaFreccia.mag

TRENITALIA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Aide et Contacts Espace personnel

Voyage: Roma (Tutte Le Stazioni) → Rho Fiera EXPO MILANO 2015

1. Nouvelle recherche >> 2. Choix du voyage >> 3. Données et paiement >> 4. Récapitulatif

Voyage

Gare de départ: Roma (Tutte Le Staz) Gare d'arrivée: Rho Fiera EXPO MILI Date de départ: 22-10-2015 Horaire: 15 Adultes: 1 Enfants: 0 Mettre à jour

Vous êtes en train de visualiser: Freccie Les trains régionaux Tous les trains

Départ	Arrivée	Durée	Train	Offre	Prix
15:00 Roma Termini	18:21 Rho Fiera Expo Milano 2015	03:21 Changements: 1 Voir	Frecciarossa 9638 Frecciabianca 9732	Economy Economy	à partir de 68,00 €
15:15 Roma Tiburtina	18:55 Rho Fiera Expo Milano 2015	03:40	Frecciarossa 35576	Super Economy	à partir de 79,00 €

Frecciarossa 35576 - de Roma Tiburtina à Rho Fiera Expo Milano

OFFRE	SERVICE	Standard	Premium	Busine Salottin	Ess	Executive
Base	<input type="checkbox"/>	86,00 €	100,00 €	128,00 €	116,00 €	200,00 €
Economy	<input type="checkbox"/>	Epulsé	79,00 €	116,00 €	86,00 €	160,00 €
Super Economy	<input type="checkbox"/>	Epulsé	Epulsé	100,00 €	MEILLEUR 79,00 €	79,00 €
Cartafreccia Senior Da 60anni	<input type="checkbox"/>	Epulsé	50,00 €	58,00 €	58,00 €	
Cartafreccia Young Fino 26anni	<input type="checkbox"/>	Epulsé	50,00 €	58,00 €	58,00 €	

Je souhaite choisir ma place

Continuer

Panier

Voyage 1
De: Roma Tiburtina (15:15)
À: Rho Fiera Expo Milano 2015 (18:55)
Date: 22-10-2015
FRECCIAROSSA 35576
1 Super Economy - Business Adulte Area Silenzio
79,00 €
Prix final (TTC): 79,00 €

Consultez vos choix en accédant à votre panier

Cliquez sur les "i" placés à côté des offres pour en connaître les conditions

Sélectionner l'offre désirée

Sélectionnez cette option si vous souhaitez choisir votre place

Cliquez ici si vous souhaitez utiliser des cartes de réduction ou des offres différentes selon le passager

Cliquez sur "Confirmation" pour continuer

<< Nouvelle recherche Autres trains Solutions suivantes Imprimer

Note sur les prix: le montant se réfère au n...
* La solution se réfère au jour suivant

Trenitalia
© Groupe Ferrovie 2011 | Contacts | M... 06359501001 | Conditions de transport | Numéro national unique Plan | Accessibilité

- Une fois que vous avez choisi l'offre que vous souhaitez acheter, vous pouvez la sélectionner.
- Utiliser le "i" situé à côté des offres et des services pour en connaître les caractéristiques et les conditions
- Si vous souhaitez choisir votre place sélectionnez l'option appropriée
- Accédez à l'étape suivante en cliquant sur le bouton "Continuer".
- En alternative, si vous possédez une carte de réduction ou si vous souhaitez choisir des offres différentes pour un passager, cliquez sur l'option "Voir autres offres", sélectionner le service et l'offre souhaités à partir du menu déroulant et passer à l'étape suivante en cliquant sur le bouton "Continuer".

Choisir les places

Accueil Trenitalia > FS News > FSNews Radio LaFreccia.tv LaFreccia.mag

TRENITALIA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Aide et Contacts Espace personnel

Voyage: Roma (Tutte Le Stazioni) → Milano Rogoredo
Aller: 23-10-2015, Heure 15:15

1. Nouvelle recherche >> 2. Choix du voyage >> **3. Choix de la place** >> 4. Données et paiement >> 5. Récapitulatif


Choisir sa place

Je souhaite choisir une place à côté d'un autre passager


Frecciarossa 35576: De Roma Tiburtina À Milano Rogoredo

Place pour 1 Passager

Choisissez cette option si vous souhaitez voyager à côté d'un autre passager



Voiture 10



ETR 500

Places sélectionnées (rouge) Places disponibles (vert) Places non disponibles (gris) Places à l'avant (bleu)

Quitter Confirmer

Panier

→ Voyage 1

De : Roma Tiburtina (15:15)
À : Milano Rogoredo (18:22)
Date : 23.10.2015

FRECCIAROSSA 35576

1 Base - Standard
Adulte

86,00 €

Prix final (TTC) : **86,00 €**

Sélectionnez la place que vous souhaitez à l'aide de la carte

Cliquer sur confirmation pour continuer

Trenitalia

© Groupe Ferrovié 2011 | Contacts | Mentions légales | Cookie | Numéro TVA 06359501001 | Conditions de transport | Numéro national unique Plan | Accessibilité

- Si vous avez demandé à choisir votre place sur la page "**choix de la place**", vous pouvez décider de voyager à côté d'un autre passager, dont vous devrez indiquer la voiture et le numéro de place, ou bien choisir directement la place sur une carte interactive.
- Pour les voyages **aller-retour**, vous ne pourrez effectuer le choix de la place pour les deux trajets qu'après avoir sélectionné le voyage de retour.
- Cliquer sur **confirmer** (pour chaque train en cas de voyage avec correspondance) pour accéder à l'étape suivante.

Saisir les informations du voyage et choisir le moyen de paiement

Accueil Trenitalia > FS News > FSNews Radio LaFreccia.tv LaFreccia.mag

Bienvenue STEFANO CALIGURI (1) Quitter

Aide et Contacts Espace personnel

Voyage Roma Termini → Rho Fiera Expo
Aller: 22.10.2015, Heure 16:05

1. Nouvelle recherche >> 2. Choix d'acheteur >> 3. Passagers >> 4. Données et paiement >> 5. Récapitulatif

Authentification

Acheteur

BERNARD FÉLIX 236589

Nous pourrions utiliser vos données pour vous prévenir en cas de problèmes avec la circulation des trains.

Je suis également un passager du voyage

Passagers

Adulte

BERNARD FÉLIX BERNARD.FÉLIX@GMAIL.COM

Code Entreprise CartaFRECCIA: 123659874 182,20 Bon de réduction/Code Promo

Services Auxiliaires

Hôtel

Je souhaite avoir une facture

Services Auxiliaires

Hôtel

HRS

Gare d'arrivée: Rho Fiera Expo Milano 2015

Date d'arrivée: 22-10-2015 Nuits: 1

Chambres simples: 0 Chambres doubles: 1

Chercher

Paiement

Je souhaite utiliser un bonus

Paiement avec carte de crédit ou carte prépayée

VISA MasterCard American Express UnionPay

Paiement avec PayPal

PayPal

Masterpass

Masterpass

Bemoov

Bemoov

Réservation maintenant, paiement différé avec PostoClick

PostoClick

J'accepte les [Conditions Générales de Transport](#) des Passagers de Trenitalia

L'itinéraire 1 est dans le panier

Retour Continuer

Panier

Voyage 1

De: Roma Termini (16:05)

À: Rho Fiera Expo Milano 2015 (19:55)

Date: 22.10.2015

FRECCIAROSSA 35578 info.places

1 Adulte Economy - Standard

59,00 €

Prix final (TTC): 59,00 €

Ajouter l'itinéraire

Biglietto Expo 2015

Temps restant pour terminer l'achat: 05 MIN

Dans cette section, vous pouvez effectuer la connexion en saisissant votre nom d'utilisateur et votre mot de passe ou sélectionner l'option d'achat sans inscription.

Sélectionnez cette option si vous êtes non seulement l'acheteur mais aussi passager

Sélectionnez cette option si vous êtes un client inscrit et que vous avez besoin d'une facture

Si vous avez besoin d'un hôtel à votre destination, recherchez-le ici

Trenitalia

© Groupe Ferrovie 2011 | Contacts | Mentions légales | Cookie | Numéro TVA 06359501001 | Conditions de transport | Numéro national unique | Plan | Accessibilité

Sur la page "**Informations et paiement**" vous pourrez compléter les dernières étapes pour finaliser votre achat et procéder au paiement :

- **Identification** : si vous êtes déjà inscrit, identifiez-vous à l'aide de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe pour effectuer la connexion
- Si vous n'êtes pas inscrit, sélectionnez "**Continuer sans se connecter**" et saisissez les informations demandées (prénom, nom et une adresse email valable) (pour en savoir plus, consulter la section Achat sans inscription).
- **Informations passagers** : si vous êtes non seulement l'acheteur mais aussi passager, vous pouvez ajouter un flag à l'option appropriée (je suis aussi passager du voyage) et le système renseignera automatiquement les informations concernant le premier passager
- Parmi les informations des passagers, vous pouvez également joindre un ou plusieurs **bons de réduction**, si la solution de voyage choisie l'autorise : cliquer sur le bouton Bon de Réduction /Code Promo, saisir le code du bon de réduction à 19 chiffres en les indiquant exactement comme vous l'avez reçu (en respectant aussi les majuscules), et cliquer sur vérification pour en vérifier la validité.
- Si le code est valable, le bon de réduction sera appliqué sur le montant dû. Vous pourrez vérifier l'application de la réduction dans votre **panier** situé à droite.
- Si vous avez besoin d'un **hôtel** à destination, recherchez-le parmi ceux proposés par notre partenaire dans la section services accessoires. Vous pourrez effectuer la réservation après l'achat du billet.
- Si vous êtes un client inscrit et que vous avez besoin d'une facture, sélectionnez "**je souhaite une facture**" et renseignez les champs demandés (pour de plus amples informations, veuillez consulter la section sur la facturation)

Voyage Roma Termini → Rho Fiera Expo Milano 2015
Aller: 22.10.2015, Heure 16:05

1. Nouvelle recherche >> 2. Choix du voyage >> 3. Choix de la place >> 4. Données et paiement >> 5. Récapitulatif

Authentification

Acheteur

BERNARD FÈLIX BERNARD.FÈLIX@GMAIL. 22

Nous pourrons utiliser vos données pour vous prévenir en cas de problèmes avec la circulation

Je suis également un passager du voyage


Cliquez sur x pour supprimer les voyages présents dans le panier

Temps restant pour terminer l'achat : **05 MIN**

Panier

→ Voyage 1 ×
De : Roma Termini (16:05)
À : Rho Fiera Expo Milano 2015 (19:55)
Date : 22.10.2015

FRECCIAROSSA 35578 [Info places](#)

1  Economy - Standard
Adulte

59,00 €

Prix final (TTC) :

59,00 €

Ajouter Itinéraire

Biglietto Expo 2015

Cliquez ici si vous souhaitez ajouter d'autres voyages à votre panier

Passagers

Adulte BERNARD FÈLIX BERNARD.FÈLIX@GMAIL.COM

Code Entreprise CartaFRECCIA: 123659874 182, 20 Bon de réduction/Code Promo

Services Auxiliaires

Hôtel

Je souhaite avoir une facture

Services Auxiliaires

Hôtel

Gare d'arrivée: Rho Fiera Expo Milano 2015

Date d'arrivée: 22-10-2015 Nuits: 1

Chambres simples doubles: 1


Sélectionnez un instrument de paiement


Chercher


Paiement


Je souhaite utiliser un bonus

Paiement avec carte de crédit ou carte prépayée    

Paiement avec PayPal 

Masterpass 

Bemoov 

Réservation maintenant, paiement différé avec PostoClick     

J'accepte les [Conditions Générales de Transport](#) des Passagers de Trenitalia

Retour

L'itinéraire 1 est dans le panier

Continuer

Cliquez sur confirmation pour procéder au paiement

Accepter les conditions pour continuer

Trenitalia

- Une fois les informations sur votre voyage saisies, vous pouvez choisir de procéder au paiement ou bien d'ajouter d'autres voyages à votre panier en cliquant sur "**Ajouter un Voyage**".
- Vous pouvez toujours vérifier vos sélections en ouvrant votre panier. Si vous avez ajouté plusieurs voyages, vous pourrez vérifier et éventuellement modifier les informations relatives aux voyages que vous avez ajoutés en cliquant sur **informations passagers**. Une section s'ouvrira avec un récapitulatif des informations renseignées, que vous pourrez choisir d'actualiser avant de procéder au paiement. Si vous le souhaitez, vous pouvez éliminer directement du panier une ou plusieurs solutions de voyage que vous ne souhaitez pas acheter
- Procédez au paiement en sélectionnant la modalité que vous préférez (voir la section *Mode de Paiement*) et en acceptant les **Conditions générales de Transport des Passagers Trenitalia**.

Récapitulatif et confirmation de l'achat

Accueil Trenitalia > F5 News > F5News Radio LaFreccia.tv LaFreccia.mag Français

TRENITALIA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Aide et Contacts Espace personnel

1. Nouvelle recherche

Cliquez ici si vous souhaitez envoyer un sms avec les détails du voyage

Cliquez ici si vous souhaitez envoyer un autre email avec les détails du voyage

Récapitulatif achat sans inscription

Imprimer Récapitulatif Imprimer le reçu Envoyer par SMS Envoyer par mail

Votre achat s'est terminé avec succès. Vous trouverez sur cette fenêtre toutes les informations concernant votre achat.

Voyage Ajouter au cal. Partager

Gare de départ Roma Termini Heure 16:00 - 22/10/2015	Gare d'arrivée Milano Centrale Heure 18:55 - 22/10/2015
Code de récupération : 490046	
Passager 1 (Acheteur) Micheal Cras	Offre/Service acheté BASE STANDARD CP: 677901
Voiture: 11 Place: 13D (Fenêtre)	
Montant: 86,00 €	

Cliquez ici pour ajouter votre voyage au calendrier

Gare de départ Milano Centrale Heure 19:13 - 22/10/2015	Gare d'arrivée Rho Fiera Expo Milano 2015 Heure 19:23 - 22/10/2015
Code de récupération : 490046	
Passager 1 (Acheteur) Micheal Cras	Offre/Service acheté ORDINARIA 2 ^a CLASSE Code du billet: 687821
Place: assise sans réservation	
Montant: 2,20 €	

Montant total payé : **88,20 €**

Le billet électronique régional est émis déjà validé. Le billet électronique est associé au nom et prénom renseignés au moment de l'inscription en ligne ou dans les données du voyageur ; le billet acheté en ligne pour des voyages sur des trains régionaux doit être présenté - à la demande du personnel de contrôle - sur papier (avant de partir, imprimez le PDF joint à l'e-mail d'achat) ou via l'écran d'un support informatique (PC, tablette, smartphone) pouvant visualiser correctement les fichiers .pdf, avec une pièce d'identité valide.

Dans le cas où vous ne receviez pas le mail, vous pouvez récupérer les billets grâce au code de récupération en accédant à la section Informations/Rechercher et modifier le billet sur ce site

Ne ratez pas l'occasion de vous gâter avec **CartaFRECCIA**. Elle pourrait vous permettre de cumuler davantage de points. Inscrivez-vous dès maintenant à CartaFRECCIA, le programme de fidélité de Trenitalia. C'est gratuit !!!

Inscrivez-vous à CartaFRECCIA

Imprimer Récapitulatif Imprimer le reçu Envoyer par SMS Envoyer par mail

Cliquez ici si vous souhaitez partager votre voyage sur votre compte Facebook ou Google+

Serve un auto per il tuo soggiorno?
A partire da 15€ al giorno

Vai alle offerte

Bagaglio Facile!
Spedisci il tuo bagaglio a partire da 20€ con il servizio di spedizione bagaglio a domicilio.

Leggi come fare

Parcheggio Facile!
A partire da 5€ al giorno!

Leggi come fare

Acquista il tuo biglietto per EXPO

EXPO MILANO 2015

Acquista

- Après avoir effectué le paiement, un message confirmant le succès de l'opération vous sera envoyé avec un récapitulatif des informations sur le voyage acheté.
- Le récapitulatif des informations sur le voyage sera toujours envoyé par **e-mail** à l'adresse de courrier électronique rattachée à votre profil en cas d'achat avec inscription, ou à celui indiqué au moment de l'achat en cas d'achat sans inscription.
- À partir de la page de **Confirmation**, vous pouvez envoyer les informations sur l'achat à une adresse email supplémentaire ou par SMS (un seul **sms** par achat) et vous pouvez ajouter votre voyage au calendrier.

*Si un **message d'erreur** du système apparaît après le paiement, avant de faire une nouvelle tentative de paiement, veuillez vérifier si vous n'avez tout de même pas reçu l'email de confirmation de l'achat , ou bien, si vous êtes un client inscrit, accédez à votre espace à l'aide de vos identifiants et vérifiez si le voyage acheté figure dans la liste des derniers voyages.*

2. Achats sans inscription

Vous pouvez choisir de faire un achat sans être inscrit, en sélectionnant, dans la section d'identification, l'option "**Je continue sans inscription**". Il vous sera demandé d'indiquer vos nom, prénoms, email et numéro de téléphone. Dans ce cas, les détails du voyage (code PNR et CP, code de réservation) vous seront envoyés **exclusivement** par email à l'adresse indiquée au moment de l'achat.

Procédez au paiement et notez le **code de récupération de l'achat** (CRA) qui apparaîtra sur la page de Confirmation suivante et qui pourra servir, le cas échéant, à récupérer l'email de confirmation avec les détails du billet.

Pour récupérer un achat effectué sans inscription : se rendre sur la page "**Rechercher et modifier le billet**", choisir l'option "*J'ai fait un achat sans inscription*" saisir le nom et le prénom utilisés lors de l'achat ainsi que le CRA qui vous a été fourni après le paiement.

Pour obtenir l'échange/remboursement d'un voyage acheté sans inscription : se rendre sur la page "**Rechercher et modifier le billet**", choisir l'option "j'ai le PNR" et saisir l'adresse email utilisé pour l'achat ainsi que le PNR du voyage.

Attention - si vous n'utilisez pas le compte d'un utilisateur inscrit, nous ne serons pas en mesure de vous fournir une facture.

Mode de paiement

Vous pouvez effectuer le paiement des solutions de voyage avec l'une des modalités suivantes : Paiement rapide avec cartes de crédit Carte de crédit, Utilisation cartes de crédit, PayPal, Masterpass, Postoclick, Utilisation de bonus/valeurs électroniques.

The screenshot shows a payment selection screen titled "Pagamento". At the top, there is a checkbox for "Voglio utilizzare un bonus o un credito elettronico". Below this, there are several payment options, each with a radio button and a logo: "Utilizzo carta di credito o carta prepagata" (with logos for VISA, MasterCard, American Express, and UnionPay), "PayPal" (with the PayPal logo), "Masterpass" (with the MasterPass logo), "Bemoov" (with the Bemoov logo), and "Prenoto ora, pago dopo con PostoClick" (with logos for Sisal, LOTTOMICHA CASINO, UniCredit, and mobile). At the bottom, there is a checkbox for "Accetto le Condizioni Generali di Trasporto dei Passeggeri di Trenitalia" and a status indicator "Hai 1 viaggio nel carrello". There are two buttons at the bottom: "Indietro" and "Continua".

Paiement rapide par carte de crédit

Cette modalité permet d'accélérer vos achats en sauvegardant de façon s curis e les données de la carte de crédit que vous utilisez habituellement pour vos achats en ligne.

Pour activer ce service, sélectionner la modalité "paiement rapide avec carte de crédit" et saisir les données de la carte que vous souhaitez enregistrer, procéder au paiement et les données de la carte seront automatiquement sauvegard es et rattach es à votre compte d'utilisateur.

Pour vos achats suivants, toujours à travers la modalité de paiement rapide avec carte de crédit, il vous suffira de saisir le code CVV de votre carte pour finaliser le paiement.

Pour désactiver ce service, il vous suffira de cliquer à tout moment sur le bouton "désactiver le service" présent dans la section de paiement. Si vous souhaitez modifier la carte de crédit à enregistrer, désactivez d'abord le service, puis effectuez une nouvelle sauvegarde.

Ce service est réservé aux clients inscrits sur le site et peut être activé pour une seule carte de crédit/prépayée utilisant l'un des circuits acceptés sur ce site (Visa, Mastercard, American Express, Diners)

Paiement avec cartes de crédit

Sur ce site, il est possible d'utiliser **toutes les cartes de crédit et cartes prépayées** utilisant les circuits **Visa, Mastercard, American Express et Diners**.

Trenitalia utilise le **système de paiement sécurisé** mis au point par le Groupe N&Ts, qui permet d'effectuer des achats en ligne **en toute sécurité et dans le respect de la vie privée**. Les instruments utilisés pour les transactions ne sont pas gérés par Trenitalia, mais à travers des **serveurs sécurisés** du groupe. L'apparition éventuelle d'avis du navigateur annonçant une redirection vers un serveur non sécurisé concernera donc uniquement la confirmation du succès de la transaction de la part de Trenitalia.

Paiement avec PayPal

Pour payer avec **PayPal, vous devez vous être inscrit et avoir ouvert un compte PayPal**.

Pour effectuer le paiement, sélectionner la méthode PayPal et cliquer sur "confirmation", vous serez redirigé vers un serveur sécurisé PayPal sur lequel il vous sera demandé de saisir l'adresse email et le mot de passe utilisés pour l'inscription afin de finaliser la procédure d'achat.

Après avoir effectué le paiement, un message confirmant le succès de la transaction apparaîtra sur une page du site Trenitalia.

Masterpass

Cette modalité de paiement est réservée aux titulaires d'un porte-monnaie électronique Masterpass.

Pour payer, sélectionnez la modalité de paiement et accédez à votre compte, en saisissant vos identifiants (adresse email et mot de passe) et en répondant à la question de sécurité choisie au moment de l'activation du porte-monnaie.

Pour payer, il suffira de sélectionner l'un des outils de paiement sauvegardés dans le porte-monnaie et de confirmer.

Si vous n'avez pas encore de porte-monnaie électronique Masterpass, vous pouvez en demander l'activation auprès de votre Banque.

Paiement avec Bemoov

Pour payer avec Bemoov, vous devez avoir préalablement associé une carte de crédit ou prépayée à votre numéro de téléphone portable. Cette association peut être effectuée directement en ligne, en s'inscrivant au Wallet bemoov sur le site de Bemoov. (<https://www.bemoov.it>)

Une fois inscrit au service, pour effectuer le paiement, sélectionnez la modalité Bemoov et saisissez le numéro de téléphone portable utilisé lors de l'inscription. Un code OTP vous sera envoyé par sms. Pour finaliser le paiement, il suffira de saisir le code OTP reçu et le CVV de la carte de crédit associée au numéro de téléphone.

L'activation du service n'implique aucun frais, n'oblige pas à ouvrir de compte courant et vous pourrez désactiver votre profil à tout moment.

Paiement en utilisant des bonus ou des valeurs électroniques

Si vous disposez de **bonus** associés à votre compte, en utilisant la fonction expresse présente dans l'espace clients, vous pouvez procéder au **paiement des billets** en choisissant la fonction "**utiliser un bonus ou des valeurs électroniques**" et en sélectionnant le bonus à utiliser (il est possible de sélectionner plusieurs bonus jusqu'à atteindre le montant dû).

ATTENTION - Le bonus ne donne pas droit à la monnaie, donc si vous utilisez un bonus d'un montant supérieur à l'achat, le montant résiduel ne vous sera pas restitué ; si vous utilisez un bonus d'un montant inférieur, vous pourrez payer la différence par carte de crédit, carte prépayée ou PayPal.

Paiement différé avec Postoclick

À travers Postoclick, vous pouvez réserver votre voyage en ligne et le payer plus tard. La réservation peut être effectuée jusqu'à 24 heures avant le départ (48 h pour les couchettes et les wagons-lits) et le paiement doit être effectué dans les 48 heures après la réservation, mais toujours dans le strict respect du délai de 24 h (ou 48 h pour les couchettes et les wagons-lits) avant le départ du train. Si vous choisissez de payer votre

voyage avec postoclick, pensez à consulter, sur la page de confirmation, les termes de paiement et les détails du voyage réservé, y compris le PNR nécessaire pour confirmer la réservation.

Vous pouvez effectuer le paiement du postoclick sur le site de Trenitalia, en consultant votre voyage dans votre **espace personnel** (ou pour des achats sans inscription, avec le pnr et votre email dans la section modification du voyage), auprès d'un **Distributeur automatique de billets du groupe Unicredit Banca**, auprès de **Terminaux SISAL ou de points de vente LIS PAGA de Lottomatica** (le paiement auprès d'Unicredit, Sisal et points de vente LIS PAGA de Lottomatica implique des frais supplémentaires d'1,50 euro) auprès des **Agences de voyage en Italie, les bornes Self-Service ou les billetterie en gare**.

Le paiement et la confirmation du postoclick concerne tous les voyages inclus dans la réservation et identifiés avec un même PNR, par conséquent, en cas de voyage aller-retour, il n'est pas possible de ne confirmer que le voyage aller ou que le voyage retour. Le service Postoclick ne peut pas être utilisé pour acheter des solutions de voyage comprenant des trains régionaux.

ATTENTION - l'email récapitulatif postoclick ne représente pas un titre de transport, il faut procéder au paiement pour confirmer un postoclick. Si pour toute raison le postoclick ne pouvait pas être confirmé, la réservation du voyage ne pourra en aucun cas être récupérée. Pour les achats avec postoclick, la fonction d'émission de la facture n'est possible que si la réservation est confirmée sur ce site.

3. E-mail de confirmation d'achat

Un email de confirmation avec tous les détails du voyage vous sera automatiquement envoyé immédiatement après le paiement.

Concernant les billets dématérialisés, **l'e-mail ne représente pas un titre de transport, mais un simple aide-mémoire, non indispensable pour voyager**. Une fois à bord du train, il vous suffit de fournir le PNR au personnel.

Pour les billets électroniques et les abonnements régionaux, vous pouvez choisir de les imprimer (feuille A4) et de les garder sur vous, ou bien de les montrer sur l'écran d'un appareil électronique (pc, tablette ou smartphone) à la demande du personnel Trenitalia, à condition que la pièce jointe reçue soit lisible, y compris le code Quick Response qui rassemble tous les détails de votre billet.

En cas de non réception de l'email de confirmation, vous pourrez quand même **récupérer les détails de votre voyage** en consultant les **voyages** présents dans votre Espace Personnel si vous êtes un client inscrit ou, si vous avez effectué un achat sans inscription, en demandant à ce que l'email vous soit envoyé à nouveau à partir de la page "**Rechercher et modifier le billet**" en saisissant votre nom et prénom ainsi que le code de récupération qui vous a été fourni sur la page récapitulative du voyage (après le paiement).

4. Que faire si la transaction n'est pas autorisée ou est refusée

Au cours d'un achat en ligne, il peut arriver que le processus d'achat, qui implique plusieurs acteurs allant des Banques aux fournisseurs de cartes de crédit, échoue pour des raisons de sécurité.

Dans ces cas, avant d'effectuer une nouvelle tentative de paiement, nous vous invitons à vérifier que vous n'avez pas reçu l'email de confirmation d'achat ou, si vous êtes un client inscrit, à accéder à votre espace personnel à l'aide de vos identifiants pour vérifier si le voyage acheté ne figure pas dans la liste des derniers voyages.

Les principales raisons du refus/non autorisation d'une transaction sont :

- l'utilisation de **plusieurs cartes de crédit** sur un même compte d'utilisateur
- **dysfonctionnements** des systèmes
- échec **d'autorisation** de la part de la Banque

Pour de plus amples informations ou des explications sur une transaction refusée ou non autorisée, vous pouvez écrire un e-mail à areaclienti@trenitalia.it en précisant :

- le code d'erreur visualisé ;
- l'utilisateur (en cas d'achat avec inscription) ou l'adresse email (en cas d'achat sans inscription) utilisés ;

- la date à laquelle l'achat ou la tentative d'achat a été effectué ;
- un numéro de téléphone.

ATTENTION – Dans certains cas, il peut arriver que, malgré l'échec de la transaction, la somme affectée à l'achat soit momentanément "gelée" par l'établissement qui a émis la Carte de crédit. Cette somme sera à nouveau disponible selon des délais et des modalités définis dans le contrat avec votre fournisseur de carte de crédit.

Trenitalia ne peut malheureusement pas intervenir sur les délais et les modalités de cette rectification, qui relève exclusivement de la responsabilité des fournisseurs de carte. Dans ces cas, il est conseillé de contacter la banque qui a émis la carte de crédit pour connaître les délais nécessaires avant de pouvoir disposer à nouveau de cette somme.

5. Modification du billet (Demande d'indemnisation, de remboursement et d'échange)

Pour apporter des modifications au billet acheté, si les conditions commerciales l'autorisent, vous devez accéder aux détails du voyage via votre Espace Personnel ou, en cas d'achat sans inscription, à travers la fonction "Modification du billet".

Sur la base des caractéristiques du voyage acheté, vous pourrez visualiser et activer à l'aide des boutons appropriés, les fonctions de **demande d'Indemnisation, de Changement de Réservation (date/heure de départ), de Remboursement/Autres changements**.

Vous pouvez contrôler les modifications que vous avez apportées à votre billet en accédant au panier.

Demande d'indemnisation

En cas de **retard du train ou de panne de la climatisation**, consultez les détails de votre voyage dans votre espace personnel et cliquez sur "**demandeur une indemnisation**" (cette fonction n'est disponible qu'à partir de 3 jours après le voyage)

Si vous avez droit à une indemnisation, un **message de confirmation** apparaîtra et il vous sera demandé de choisir entre le virement de la somme vous revenant sur la carte de crédit utilisée pour l'achat ou un bonus électronique qui ne pourra être utilisé que pour de futurs achats en ligne.

Changement de Réservation (date/heure de départ)

Pour ne modifier que la date/l'heure de départ, sélectionnez le voyage à modifier à partir de votre Espace Personnel ou accédez à la page "**Rechercher et modifier le billet**" en choisissant l'option "**J'ai le PNR**" et cliquez sur "Changement de réservation (date/heure de départ)" dans l'espace réservé aux achats sans inscription (fonction "**détails solution**") et cliquez sur "**Changement de réservation (date/heure de départ)**".

Choisissez la nouvelle date/heure de départ et cliquez sur confirmation. Vous pourrez alors choisir parmi les autres solutions de voyage que vous verrez apparaître. Sélectionnez le voyage que vous désirez et cliquez sur confirmation. Vous recevrez un email de confirmation du changement. Ces modifications apparaîtront également dans votre espace personnel.

Pour un changement de date/heure de l'offre economy, utilisez la fonction "échange du billet".

En cas de solutions de voyage achetées avec d'autres offres (comprenant par exemple des trains régionaux), le changement de réservation peut être effectué moyennant la fonction "Remboursement/Autres changements" et seulement pour les offres qui l'autorisent.

Remboursement

Sélectionnez le voyage pour lequel vous demandez un remboursement dans votre Espace Personnel ou en accédant à la page "**Rechercher et modifier le billet**" en choisissant l'option "**J'ai le PNR**" et cliquez sur "**Remboursement/Autres changements**" puis, après avoir sélectionné le/les titres à rembourser, sur "**Remboursements**".

Le **remboursement sera accordé** conformément aux dispositions prévues dans les Conditions générales de transport des passagers, moyennant le **virement de la somme sur le moyen de paiement qui a été utilisé pour l'achat**.

Les billets d'un montant égal ou inférieur à 10 euros ne sont pas remboursables.

Vous ne pouvez demander le remboursement à travers cette fonction que jusqu'au départ du train réservé. Il

n'est pas possible de demander le remboursement de billets pour des trains régionaux.

Échange du Billet

Vous pouvez effectuer un changement de date/heure, ou de départ/arrivée et de service/offre d'une solution de voyage que vous avez achetée, en sélectionnant les titres pour lesquels vous souhaitez effectuer l'échange et en cliquant sur le bouton "**Échange du Billet**".

Après avoir modifié le billet, une page apparaîtra avec un tableau récapitulatif des modifications. En fonction des modifications apportées, le paiement d'un supplément pourrait vous être demandé (en cas de changement pour une offre/niveau de service supérieur) ou au contraire vous recevrez un remboursement de la différence. Dans ce dernier cas, le montant remboursable après déduction des retenues applicables vous sera indiqué, conformément à la réglementation en vigueur. Le virement du montant, après déduction des retenues, est fait directement sur la carte utilisée pour l'achat.

Vous recevrez un email récapitulatif du nouveau voyage tenant compte des modifications apportées et, en cas de remboursement, le montant remboursé. Ces modifications apparaîtront également dans les détails du voyage dans votre Espace personnel ou sur la page "**Rechercher et modifier le billet**", option "*J'ai le PNR*". Si vous souhaitez consulter les détails du voyage initialement prévu (avant le changement), cliquez sur "**Pour consulter les modifications effectuées sur ce voyage, cliquez ici**".

Échange Billet Economy

Pour effectuer un changement de date/heure de départ d'un Billet Economy sur ce site : visualisez le voyage à modifier dans votre espace personnel (pour les achats avec inscription) ou dans la page "**Rechercher et modifier le billet**", option "*J'ai le PNR*" (pour des achats sans inscription), sélectionnez l'option "Remboursement/Autres changements", sélectionnez les passagers pour lesquels vous voulez faire l'échange et choisissez l'option "Échange du billet" , choisissez la nouvelle date et/ou heure de départ et cliquez sur "continuer" , choisissez le train à bord duquel voyager et cliquez sur "sélectionner", décidez si vous souhaitez choisir la place, puis cliquez sur "continuer", puis procédez au paiement du billet.

Une fois l'échange effectué, le nouveau billet reprend les caractéristiques du billet Base.

Vous recevrez un email récapitulatif du nouveau voyage. La nouvelle solution apparaîtra dans votre Espace personnel ou dans la section consacrée aux achats sans inscription. Si vous souhaitez consulter les détails du voyage initialement prévu (avant le changement), cliquez sur "**Pour consulter les modifications effectuées sur ce voyage, cliquez ici**".