

## 6. MODIFICHE AL CONTRATTO DI TRASPORTO

### 6.1. *Cambio del biglietto*

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

La variazione può riguardare:

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

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

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

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

Per il BDR e il BER è ammesso il solo cambio data/ora.

Per il biglietto elettronico acquistato con il sistema EMV (presso i gate automatici delle stazioni di Roma Termini e Fiumicino Aeroporto) non sono ammessi cambi.

### 6.2. *Cambio della data o dell'ora del viaggio*

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

Il cambio del biglietto cartaceo può essere richiesto:

- gratuitamente, presso le biglietterie (Trenitalia, Trenitalia Tper e Trenord) e self-service Trenitalia;
- con l'applicazione di una commissione (a discrezione dell'agenzia) presso qualsiasi agenzia di viaggio;
- con un costo di € 0,50 a transazione presso i punti vendita terzi.

## **6.2.1 Cambio della data o dell'ora del viaggio per il Biglietto Digitale Regionale (BDR)**

Per il BDR è ammesso il cambio data/ora entro le ore 23:59 del giorno precedente la data indicata sul biglietto, per un numero illimitato di volte. Il giorno del viaggio è ammesso il cambio ora fino all'orario di partenza programmata del treno indicato sul biglietto. Pertanto, in caso di soluzioni di viaggio che prevedono una successione di servizi regionali, è ammesso il cambio ora (entro l'orario di partenza programmata del primo treno) purché la partenza dell'ultimo servizio sia programmata entro le ore 23:59 del giorno riportato sul biglietto stesso.

Una volta avvenuta la validazione automatica del BDR, non può più essere effettuata alcuna modifica.

Al momento del cambio, il passeggero riceve la conferma per e-mail contenente il link al biglietto modificato, che risulta in disponibilità. Se richiesto, il passeggero riceve anche un sms contenente il link al biglietto modificato, che risulta in disponibilità.

In caso di una soluzione di viaggio composta da più servizi regionali non è consentita la modifica della data o dell'ora di partenza dei singoli servizi.

## **6.2.2 Cambio della data o dell'ora del viaggio per il Biglietto Elettronico Regionale (BER)**

Per il BER è ammesso una sola volta il cambio data/ora entro le ore 23:59 del giorno precedente la data indicata sul biglietto.

Al momento del cambio data/ora, il passeggero riceve la conferma del cambio sull'e-mail e sul numero di telefono cellulare registrato nella fase di acquisto. In fase di controlleria, deve poi mostrare solamente il biglietto modificato.

## **6.3. Cambio di classe**

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

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

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

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

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

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

Nel caso degli abbonamenti annuali, semestrali e trimestrali cartacei la sostituzione per furto o smarrimento è consentita per una sola volta e per deterioramento anche per più volte, a condizione che l'abbonamento originario conservi una validità residua non inferiore ad un mese. La richiesta deve essere presentata in forma scritta alla Biglietteria o agenzia di viaggio emittente e deve essere corredata dalla denuncia di smarrimento o furto o dall'originale del titolo deteriorato (in alternativa alla denuncia

di smarrimento o furto è possibile presentare una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, secondo quanto previsto in materia dalla legislazione vigente).

Il duplicato dell'abbonamento per smarrimento e furto non è rimborsabile in nessun caso.

Nel caso di furto o smarrimento la richiesta deve essere corredata dalla denuncia di smarrimento o furto. In alternativa alla denuncia è possibile presentare una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, secondo quanto previsto in materia dalla legislazione vigente.

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

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