

## 3. CANALI DI VENDITA E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il passeggero può acquistare biglietti e abbonamenti del trasporto Regionale attraverso i canali di vendita di Trenitalia, intermediati e disintermediati, di seguito indicati.

Fatte salve le biglietterie, che vendono tutte le tipologie, alcuni titoli di viaggio non sono acquistabili su alcuni canali di vendita.

### 3.1. *Canali intermediati*

#### *Biglietterie*

L'elenco delle biglietterie del trasporto Regionale con l'indicazione degli orari e giornate di chiusura è disponibile su [trenitalia.com](https://trenitalia.com).

E' possibile effettuare il pagamento in contanti, con carte di credito/debito, o altre modalità disponibili.

#### *Punti Vendita Terzi – (PVT)*

La rete dei PVT con l'indicazione degli orari di apertura e delle giornate di chiusura è disponibile su [trenitalia.com](https://trenitalia.com).

I PVT possono essere esercizi commerciali di vario genere abilitati alla vendita; ad alcuni servizi può essere applicato un diritto fisso di commissione.

E' possibile effettuare il pagamento in contanti e con le altre modalità disponibili presso il PVT.

#### *Agenzie di viaggio*

Le Agenzie di viaggio abilitate alla vendita dei titoli di viaggio del trasporto Regionale possono applicare un diritto di commissione a propria discrezione.

E' possibile effettuare il pagamento con le modalità rese disponibili presso l'Agenzia di viaggio.

#### *Call center*

L'acquisto dei titoli digitali del trasporto Regionale è possibile anche attraverso Call center.

E' possibile effettuare il pagamento con carte di credito/debito.

### 3.2. *Canali disintermediati*

#### *Biglietterie self service*

L'elenco delle stazioni dotate di Biglietterie self service è disponibile su [trenitalia.com](https://trenitalia.com).

Le Biglietterie self service del trasporto Regionale sono di tre tipologie e, a seconda della tipologia, consentono il pagamento dei titoli di viaggio tramite:

- banconote, monete, carte di credito/debito;
- monete, carte di credito/debito;
- carte di credito/debito.

Per qualunque anomalia di funzionamento delle Biglietterie self service potrà essere inoltrato reclamo a Trenitalia.

In caso di mancato resto le Biglietterie self service emettono una ricevuta di credito utilizzabile o rimborsabile entro un anno.

#### *Online (sito [trenitalia.com](https://trenitalia.com) – App Trenitalia)*

È possibile acquistare, fino a 5 minuti prima dell'ora di partenza programmata, titoli digitali o elettronici del trasporto Regionale attraverso il sito [trenitalia.com](https://www.trenitalia.com) e l'App di Trenitalia.

Sul sito [trenitalia.com](https://www.trenitalia.com) il pagamento è consentito con carte di credito/debito o altre modalità disponibili.

Sull'App di Trenitalia il pagamento è consentito solo con carte di credito.

### *Il canale di vendita TAP&TAP*

Il canale di vendita TAP&TAP è al momento attivo in via sperimentale in:

- Campania: sulle tratte Napoli Centrale – Aversa – Caserta, Napoli Centrale – Sapri, Napoli – Pompei;
- Liguria: sulla tratta Savona – Ventimiglia;
- Friuli V.G.: sulle tratte Trieste-Udine-Gorizia, Trieste – Latisana-Lignano-Bibione, Udine – Sacile e Udine – Tarvisio;
- Marche: sulla tratta Pesaro – Civitanova Marche;
- Piemonte: sulle tratte Torino Lingotto – Torino Aeroporto di Caselle -Germagnano, Torino – Bardonecchia (inclusa la diramazione Bussoleno - Susa), Fossano – Ciriè, Rivarolo – Chieri, Pinerolo – Chivasso, Fossano-Ceva, Fossano-Limone, Torino-Alba, Torino-Asti, Asti-Alessandria – Arquata Scrivia, Chivasso-Novara, Alba-Asti, Chivasso-Ivrea, Biella – Novara, Biella – Santhià, Chivasso – Alessandria;
- Puglia: sulle tratte Bari – Barletta, Bari - Taranto e Bari – Lecce (escluso l'accesso al servizio Apulia Express), Bari – Bitritto;
- Sardegna: sulla tratta Cagliari – Elmas Aeroporto;
- Sicilia: sulle tratte Palermo – Punta Raisi Aeroporto, Palermo – Messina Centrale, Catania – Messina (ad eccezione delle fermate di Cannizzaro, Carrubba e Catania Picanello);
- Toscana: in tutte le tratte interne ai confini tariffari della regione;
- Veneto: in tutte le tratte interne ai confini tariffari della regione, ad eccezione della tratta Venezia – Portogruaro e delle fermate di Peschiera del Garda, Carpane, Primolano, S. Nazario, Cismon del Grappa e Solagna

per viaggi sui treni del trasporto regionale di Trenitalia, inclusi i treni contingentati.

L'acquisto di biglietti singoli del trasporto regionale a tariffa ordinaria adulti in seconda classe per viaggi con origine e destinazione all'interno della stessa regione può avvenire tramite il canale TAP&TAP utilizzando una carta di pagamento contactless fisica o virtualizzata. Sono esclusi i biglietti a tariffa regionale con applicazione sovraregionale.

È possibile salire a bordo del treno, dopo aver avvicinato la carta di pagamento alle validatrici caratterizzate dal pittogramma TAP&TAP (cd TAP), solo ed esclusivamente se ricorrono tutte le seguenti condizioni (TAP con esito positivo):

- il dispositivo risponde con un segnale acustico;
- si accende una luce verde;
- sullo schermo compare il messaggio "TAP registrato correttamente".

Laddove si acceda a bordo treno senza che il TAP abbia dato esito positivo, il passeggero è considerato sprovvisto di valido titolo di viaggio e sarà regolarizzato in base alla normativa vigente.

Affinché il TAP dia esito positivo occorre avvicinare alla validatrice solo la carta che si vuole utilizzare, prestando attenzione a che la stessa non sia a contatto con altre carte di pagamento. Qualora si utilizzi

una carta virtualizzata, è necessario che i TAP siano effettuati utilizzando lo stesso dispositivo elettronico (es. se si effettua il TAP presso la stazione di partenza con la carta configurata sullo smartwatch, anche i successivi TAP nella stessa giornata devono essere effettuati con il medesimo smartwatch).

Il canale TAP&TAP è ad uso del solo portatore della carta di pagamento utilizzata e, pertanto, con una carta di pagamento può viaggiare un solo passeggero (non è possibile acquistare con una carta più biglietti contestualmente).

Il TAP nella stazione di partenza, che corrisponde al primo avvicinamento della giornata della carta di pagamento alla validatrice con esito positivo, dà seguito alla pre-autorizzazione al pagamento, secondo modalità ed importo definito dal circuito interbancario utilizzato.

L'acquisto del biglietto è perfezionato solo alla fine del viaggio, effettuando obbligatoriamente il TAP nella stazione di arrivo, con la medesima carta utilizzata per il TAP in entrata, con esito positivo (segnale acustico, luce verde e messaggio di corretta registrazione sullo schermo).

Se il passeggero nella stazione di arrivo non effettua il TAP in uscita sarà addebitato a fine giornata un importo pari alla tariffa massima applicata per un viaggio sull'intera tratta

Per maggiori dettagli si rimanda al Punto 4. - Tipologia dei titoli di viaggio del trasporto Regionale - Utilizzo, convalida e validità delle Condizioni Generali di Trasporto – Parte III Trasporto Regionale.

Il sistema procede all'addebito dell'importo corrispondente ai viaggi effettuati a fine giornata. Il biglietto è reso disponibile per i passeggeri registrati con profilo TAP&TAP nell'area riservata del sito internet di Trenitalia, mentre per i passeggeri non registrati è possibile scaricare il biglietto dal sito di Trenitalia.

Per maggiori dettagli sulla registrazione si rimanda al paragrafo successivo "Registrazione al profilo TAP&TAP".

### Carte di pagamento utilizzabili

Per acquistare biglietti singoli con il canale TAP&TAP è possibile utilizzare le carte contactless dei circuiti interbancari Mastercard, Visa, American express.

Per American express sono utilizzabili le sole carte contactless fisiche.

Il costo dei biglietti è addebitato sulla carta utilizzata ed è verificabile nell'estratto conto della carta medesima secondo le modalità previste dal circuito di riferimento.

In caso di utilizzo di una carta di pagamento che non risulti capiente, a fine giornata il sistema inibisce l'utilizzo della carta sul canale TAP&TAP di Trenitalia.

Il passeggero è tenuto a sanare la propria posizione debitoria ripristinando la capienza sulla carta utilizzata o chiamando il Call center Trenitalia. Ciò è necessario anche al fine di continuare ad utilizzare la carta (previamente inibita) sul canale TAP&TAP.

### Fatturazione

La fattura può essere richiesta il giorno successivo a quello del viaggio.

### Registrazione al profilo TAP&TAP

La registrazione al profilo TAP&TAP nell'area riservata del sito di Trenitalia consente di verificare in tempo reale lo stato dei TAP effettuati, visualizzando gli importi che saranno addebitati a fine giornata. Inoltre, consente di beneficiare della *best fare*: utilizzando sempre la stessa carta di pagamento registrata per l'effettuazione dei TAP, il sistema calcola il numero dei viaggi di corsa singola effettuati con la stessa origine e destinazione nell'arco del periodo di riferimento (massimo di 12 mesi) e applica la tariffa regionale adulti ordinaria più favorevole tra quelle disponibili per il percorso effettuato (cosiddetta *best fare*).

Ai fini del riconoscimento della *best fare*, il sistema prende in considerazione la gamma delle tariffe applicate agli abbonamenti ordinari (esclusi gli integrati) disponibili per viaggi sulla tratta percorsa (es. nell'arco della settimana di riferimento, laddove la somma del prezzo dei viaggi di corsa singola raggiunga la soglia della tariffa settimanale disponibile per la tratta percorsa, il passeggero potrà effettuare i restanti viaggi di corsa singola sulla stessa tratta nella settimana di riferimento senza ulteriore addebito).

Per la tratta Cagliari – Elmas Aeroporto, in fase sperimentale iniziale e fino a nuovo avviso, non viene considerata la tariffa giornaliera (Tariffa n. 39/15/BG). Per le tratte attive in Friuli-Venezia Giulia, in fase sperimentale iniziale e fino a nuovo avviso, non vengono riconosciute la tariffa quindicinale e semestrale ai fini del raggiungimento della *best fare*. (Tariffa n. 40/7/D-E). Per le tratte attivate in Campania, in fase sperimentale iniziale e fino a nuovo avviso, non viene considerata la tariffa giornaliera (Tariffa n. 39/5/Campania/AC e Tariffa n. 39/5/Campania/NA, dalla fascia 1 alla fascia 8).

Il passeggero è tenuto ad effettuare i TAP nelle stazioni di partenza e arrivo anche qualora, in ragione del numero dei viaggi effettuati nel periodo di riferimento, il sistema abbia riconosciuto la *best fare*. In caso contrario, il passeggero è considerato sprovvisto di valido titolo di viaggio.

#### *Sistema EMV*

Il biglietto singolo a tariffa 1/Ter Serie A per il servizio Leonardo Express può essere acquistato direttamente presso i tornelli delle stazioni di Roma Termini e Fiumicino Aeroporto con carta di credito/debito *contactless* e con Apple Pay.

L'acquisto consente l'immediato transito al tornello ed è ammesso solo per il titolare della carta di credito/debito.

### **3.3. Altri casi**

#### *A bordo treno*

L'acquisto a bordo treno è consentito per il solo biglietto singolo per il viaggio in corso, avvisando il personale di accompagnamento all'atto della salita e prevede il pagamento di una maggiorazione, il cui importo viene indicato al punto 15 Biglietto singolo - Tariffa 39 per Regione.

L'acquisto a bordo treno senza maggiorazione è consentito, previo avviso al personale di accompagnamento, a favore di passeggeri in partenza da località durante il periodo in cui la biglietteria sia chiusa, a condizione che non siano presenti self-service o le stesse non siano funzionanti, o punti vendita alternativi raggiungibili a piedi in sicurezza e in condizioni ordinarie ad una distanza non superiore a 350 m dalla stazione.

Il personale di accompagnamento all'atto dell'acquisto può rilasciare una ricevuta di mancato resto utilizzabile o rimborsabile entro un anno.

È possibile pagare in contanti e con carte di credito/debito e altre modalità disponibili.