

9. Il rimborso

9.1. Il rimborso senza trattenute per rinuncia al viaggio per fatto imputabile a Trenitalia o per ordine dell'autorità pubblica

9.1.1. Il rimborso senza trattenute del biglietto di corsa semplice o di andata e ritorno

- **Il rimborso senza trattenute dell'intero prezzo**

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 almeno 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 o Excelsior o il servizio auto/moto al seguito effettuato con il treno prenotato vengano soppressi;
- e) quando il posto prenotato non sia effettivamente disponibile o quando, per esigenze di servizio non prevedibili, il materiale utilizzato per il treno prenotato è diverso da quello della categoria cui appartiene il treno programmato o mancano i posti di prima classe;
- f) nel caso di assegnazione di posto cuccetta, VL ed Excelsior 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 di più biglietti rilasciati per la soluzione di viaggio acquistata dal cliente per arrivare a destinazione e oggetto del medesimo contratto di trasporto il rimborso viene effettuato per tutti i biglietti non utilizzati a seguito dell'impedimento. 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.

- **Il rimborso senza trattenute di parte del prezzo**

Se il biglietto è stato parzialmente utilizzato il viaggiatore può domandare il rimborso, senza alcuna trattenuta, della differenza fra il prezzo totale pagato e quello dovuto per il percorso effettuato o per il servizio usufruito nei seguenti casi:

- a) quando la continuazione del viaggio sia impedita dall'interruzione della linea o dalla soppressione del treno o dei treni con cui il viaggio doveva essere proseguito o dalla mancata coincidenza causata dal ritardo di un treno del servizio nazionale e l'arrivo nella destinazione finale si prevede sia inferiore ad un'ora ed il viaggiatore non intenda servirsi dei mezzi sostitutivi messi a disposizione;

- b) 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 proseguire il viaggio utilizzando mezzi alternativi ma non richieda di tornare alla stazione di partenza;
- c) quando il viaggiatore sia impedito a proseguire il viaggio per ordine dell'autorità pubblica;
- d) quando il materiale utilizzato per il treno prenotato è diverso da quello della categoria cui appartiene il treno programmato o quando mancano i posti di prima classe per esigenze di servizio non prevedibili o il servizio cuccetta o VL o Excelsior acquistato non sia disponibile per causa imputabile a Trenitalia.

9.1.2. Il rimborso senza trattenute degli altri titoli di viaggio

Il rimborso delle Carte di libera circolazione, del Carnet 30 viaggi, dell'abbonamento e degli altri titoli di viaggio diversi dai biglietti di corsa semplice o di andata e ritorno non è consentito, salvo quanto espressamente previsto al successivo Capitolo 2 o da specifiche Convenzioni.

9.1.3. Le modalità di richiesta del rimborso senza trattenute

Il rimborso senza trattenute dell'intero prezzo deve essere richiesto presso la biglietteria di stazione al momento in cui si è verificato l'impedimento al viaggio.

Il rimborso parziale del biglietto senza applicazione delle trattenute deve essere richiesto:

- presso la biglietteria di stazione al momento in cui in cui si è verificato l'impedimento alla prosecuzione del viaggio;
- presso la biglietteria della stazione di arrivo, immediatamente dopo la discesa dal treno, quando la classe o la categoria di treno utilizzata sia inferiore a quella cui fa riferimento il biglietto o il servizio cuccetta o VL o Excelsior acquistato non sia disponibile per causa imputabile a Trenitalia.

In tutti i casi, se si tratta di biglietto ticketless acquistato sul sito o tramite il Call Center o di biglietto acquistato con modalità di ritiro alle self –service (per i titoli di viaggio che non prevedono l'acquisto ticketless) non ancora ritirato, la richiesta deve essere avanzata telefonando al Call Center o inviando una e-mail a rimborsi@trenitalia.it, indicando il codice identificativo di prenotazione (PNR).

9.2. Il rimborso del biglietto 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, secondo quanto previsto al successivo Capitolo 2 per i biglietti base e flessibile e per le diverse offerte.

Il rimborso degli altri titoli di viaggio (abbonamento, pass, carnet, delle carte di libera circolazione, ecc.) non è ammesso, salvo quanto espressamente previsto al successivo Capitolo 2.

9.2.1. Le modalità di richiesta del rimborso

- Prima dell'orario di partenza del treno prenotato:
 - a) se si tratta di un biglietto cartaceo o un biglietto ticketless emesso da un'agenzia, la richiesta può essere presentata presso qualsiasi biglietteria o presso l'agenzia di viaggio emittente (oppure se ticketless emesso da agenzia web è anche possibile telefonare al Call Center);
 - b) se si tratta di biglietto ticketless acquistato sul sito www.trenitalia.com. o tramite Call center o di biglietto acquistato con modalità di ritiro alle self –service (per i titoli di viaggio che non prevedono l'acquisto ticketless) non ancora ritirato, la richiesta può essere avanzata telefonando al Call Center o inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica rimborsi@trenitalia.it, indicando il codice di prenotazione PNR dei biglietti da rimborsare o allegando la ricevuta di pagamento, o utilizzando la funzionalità “Richiedere un rimborso on-line” presente nell'Area Clienti del sito www.trenitalia.com (in quest'ultimo caso il rimborso è possibile solo per i biglietti acquistati sul sito e per l'intero acquisto effettuato sia relativamente al percorso sia al numero di viaggiatori);
 - c) se il biglietto è stato acquistato con carta di credito presso le self-service, la domanda di rimborso deve essere presentata per iscritto alla biglietteria della stazione in cui è ubicata la macchina self-service di emissione.

- Dopo l'orario di partenza del treno e fino al termine previsto a seconda dell'offerta cui si riferisce il biglietto:
 - a) se si tratta di un biglietto cartaceo la richiesta può essere presentata esclusivamente presso le biglietterie che servono la località di partenza indicata sul biglietto o la località di emissione oppure presso l'agenzia emittente. Tuttavia il rimborso non è ammesso nella località di emissione quando questa corrisponde a quella di destinazione del viaggio. In quest'ultimo caso se trattasi di biglietto acquistato per il viaggio di ritorno il rimborso sarà consentito se richiesto contestualmente a quello del biglietto del viaggio di andata;
 - b) se si tratta di biglietto ticketless o di biglietto acquistato con modalità di ritiro alle self – service (per i titoli di viaggio che non prevedono l'acquisto ticketless) non ancora ritirato, il rimborso dopo partenza non è ammesso. Ugualmente per questi biglietti se è stato effettuato il cambio della prenotazione dopo la partenza del treno originariamente prenotato non è ammesso il rimborso del biglietto per il nuovo viaggio.

Il rimborso dei biglietti acquistati on-line con pagamento presso ricevitorie Sisal, gli esercizi commerciali del circuito Lottomatica, tramite PosteMobile o presso il bancomat Unicredit è effettuato secondo le regole previste per il pagamento in contanti previa consegna del biglietto cartaceo ritirato dal cliente. Nel caso di biglietto ticketless il cliente deve rivolgersi alla biglietteria di stazione o all'agenzia di viaggio emittente.

Il cliente in possesso di biglietto ticketless che intenda richiedere il rimborso parziale per rinuncia al viaggio di uno o più viaggiatori, deve telefonare al Call Center o, nel caso in cui il Call Center non sia in grado di soddisfare la richiesta per esaurimento dei posti, può ottenere il rimborso dopo aver viaggiato a condizione che avvisi il personale di bordo che provvederà a modificare nel sistema il numero delle persone che hanno viaggiato.

9.2.2. Il calcolo delle trattenute

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.

9.2.3. Le modalità di pagamento dell'importo da rimborsare

Il rimborso è effettuato a vista ed in contanti su esibizione del documento di identificazione del possessore del titolo di viaggio o del titolare in caso di titolo di viaggio nominativo o di titolo di viaggio per il quale la riduzione di prezzo applicata o la fruizione di altre forme di agevolazione impongano l'identificazione dell'avente titolo.

Nel caso di titoli di viaggio 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.

Nel caso di titoli di viaggio 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 di trattenza o mediante bonifico bancario a scelta del richiedente.

9.2.4. I casi di esclusione dal rimborso

I biglietti di importo pari o inferiore alla somma riportata alla lettera b) del punto 3 del Capitolo 4 – Listino dei prezzi 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:

- gli abbonamenti, salvo i casi espressamente previsti al Capitolo 2;
- la prenotazione del posto;
- le carte commerciali;
- i carnet di prenotazioni per abbonati;

- 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 e carrozze;
- gli importi aggiuntivi pagati per il pagamento del biglietto preriservato con postoclick, 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.

9.3. Le modalità di richiesta del rimborso in caso di chiusura della biglietteria o dell'agenzia emittente

Quando non è possibile richiedere il rimborso perché la biglietteria è impresenziata o chiusa temporaneamente, il viaggiatore deve, nei termini previsti a seconda del tipo di rimborso da richiedere, telefonare al Call Center, comunicando il tipo di rimborso richiesto e tutti gli estremi necessari per l'evasione del rimborso e spedire, entro le 24 ore successive, la richiesta scritta allegando il biglietto originale all'indirizzo comunicato telefonicamente.

Nel caso di richiesta di rimborso da avanzare durante l'orario di chiusura dell'agenzia il viaggiatore, nel rispetto dei termini previsti per il biglietto in suo possesso, può rivolgersi alla biglietteria di stazione o chiamare il Call Center comunicando il tipo di rimborso richiesto e tutti gli estremi necessari per l'evasione del rimborso e spedire, entro le 24 ore successive, all'ufficio competente indicato telefonicamente, la richiesta scritta, allegando il biglietto originale se cartaceo o indicando il codice identificativo di prenotazione (PNR) se ticketless.¹

Nel caso di rimborso per rinuncia da parte del viaggiatore richiesto dopo l'orario di partenza del treno l'invio può essere effettuato esclusivamente dalla località servita dalla stazione di partenza o di emissione, a condizione che quest'ultima non coincida con quella di arrivo. A tal fine farà fede il timbro postale.

10. Il Bonus per mancato funzionamento dell'impianto di climatizzazione

Nel caso in cui nella vettura dove il viaggiatore ha preso posto a sedere su di un treno Eurostar Italia Alta Velocità, Eurostar Italia, Eurostar City (esclusi i treni Italia-Svizzera ed Artesia giorno) ed Intercity, l'impianto di climatizzazione sia totalmente non funzionante e, qualora non risulti possibile assegnare il posto in un'altra vettura di classe pari o superiore, viene rilasciato, in via di attenzione commerciale, un bonus nominativo di importo pari al 25% del prezzo del biglietto (non è previsto un minimo non indennizzabile). Il viaggiatore perde il diritto al rilascio del bonus se rifiuta la sistemazione in un altro posto disponibile su un'altra vettura di classe uguale o superiore.

Il diritto al bonus è riconosciuto anche nel caso di biglietto acquistato in tutto o in parte con bonus e sull'importo relativo al sovrapprezzo "salottino" se corrisposto.

Per i viaggi con accompagnatore del cieco o dell'invalide possessore di carta blu o titolare di concessione VIII, il bonus viene calcolato sull'importo complessivo corrisposto.

Nel caso di pass internazionali o dedicati al mercato estero il bonus viene rilasciato per un importo pari al biglietto a tariffa "global pass". Nel caso di biglietto di prezzo complessivo non divisibile (es. biglietto a tariffa regionale utilizzato in parte su treno Intercity), il bonus viene calcolato sull'importo del cambio servizio corrisposto per la categoria di treno utilizzato. In tali casi occorre presentare, oltre al biglietto "global pass" o di cambio servizio, la fotocopia del biglietto in appoggio al quale è stato emesso.

Qualora per uno stesso viaggio ricorrano i presupposti sia per l'indennità per ritardo che per il bonus per mancato funzionamento dell'impianto di climatizzazione, i due benefici non si cumulano. In tale ipotesi, pertanto, il viaggiatore ha diritto solo all'indennità per ritardo.

Il bonus non viene corrisposto per viaggi su treni ICN ed Espressi (posti a sedere, cuccette, VL, Excelsior ed Excelsior E4).

Il bonus non viene inoltre riconosciuto rispetto ad abbonamenti, cambio servizio per abbonati, diritti di ammissione per titolari di carte di libera circolazione, prenotazione facoltativa per abbonati e possessori di carte di libera circolazione, biglietti gratuiti validi per l'accesso al treno utilizzato, biglietti emessi con modalità B2B, biglietto per il trasporto del cane a pagamento, particolari offerte commerciali che lo escludono espressamente. Sono anche esclusi gli importi aggiuntivi pagati per l'acquisto del biglietto presso le agenzie di viaggio o con particolari modalità (es. postoclick) e per le regolarizzazioni a bordo.

¹ Nel caso di biglietto ticketless rilasciato da una agenzia web per la richiesta di rimborso deve essere utilizzato l'apposito modulo scaricabile dal sito www.trenitalia.com.

Decorsi 20 giorni dall'effettuazione del viaggio per il quale si è verificato il disservizio, il viaggiatore può trovare l'informazione sul suo diritto al bonus presso biglietterie, agenzie di viaggio, sul sito www.trenitalia.com e tramite il Call Center. In caso di diritto al bonus, il cliente può richiedere presso qualsiasi biglietteria o agenzia di viaggio, a partire da 20 giorni e fino a 12 mesi successivi al giorno in cui si è verificato il disservizio, previa consegna del biglietto originario, un bonus spendibile entro 12 mesi o un altro titolo di viaggio per un importo pari al bonus spettante.

In fase di acquisto del nuovo titolo di viaggio si possono cumulare più bonus.

Il bonus non dà diritto al resto ed i biglietti per la parte acquistata con bonus non sono rimborsabili per rinuncia al viaggio per esigenze del viaggiatore.

Non è consentito l'utilizzo del bonus per acquisto di biglietti a fasce chilometriche e di biglietti o abbonamenti integrati anche nei casi in cui esistono solo situazioni di integrazione tariffaria (es. Campania).