

SEZIONE 6

RIMBORSI E DUPLICATI

CAPITOLO 16. RIMBORSO PER MANCATA EFFETTUAZIONE DEL VIAGGIO PER FATTO IMPUTABILE A TRENORD O PER ORDINE DELL'AUTORITÀ PUBBLICA

Il passeggero può chiedere il rimborso di un biglietto o abbonamento non utilizzato emesso con partita iva **TRENORD** come di seguito specificato.

ART. 99 NORME GENERALI

In caso di mancata effettuazione del viaggio a causa di:

- soppressione del treno o partenza ritardata di oltre 60 minuti;
- sciopero del personale (dalla dichiarazione dello sciopero stesso e entro le 48 ore lavorative successive al termine dello sciopero);
- ordine dell'Autorità Pubblica;
- mancanza di disponibilità della classe di validità del biglietto;
- mancata autorizzazione del personale addetto al controllo all'accesso a bordo della bicicletta;
- mancata accessibilità di persone con disabilità o a mobilità ridotta secondo quanto previsto dal precedente art. 45.

si effettua un rimborso integrale del biglietto in tutte le biglietterie **TRENORD**, anche nel caso in cui sia già stato convalidato.

Nel caso di biglietto per il trasporto bicicletta nonché per il trasporto di persone con disabilità o a mobilità ridotta, il rimborso è consentito solo previa annotazione del personale addetto al controllo della mancata fruizione del viaggio.

Nel caso di biglietteria chiusa o assente la richiesta deve essere presentata in forma scritta all'Ufficio Rimborsi **TRENORD** allegando l'originale del biglietto entro 72 ore dall'evento che ha generato la richiesta di rimborso.

ART. 100 BIGLIETTI E ABBONAMENTI NON UTILIZZATI

Biglietto totalmente non utilizzato

Il rimborso del biglietto avviene integralmente, anche se già convalidato. Il mancato utilizzo deve essere fatto constatare al personale di **TRENORD** nel momento in cui si verifichi la circostanza che impedisca il viaggio.

In caso di titolo di viaggio caricato su tessera elettronica, seguire le procedure riportate al successivo art. 103 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto nonché sul sito internet di **TRENORD** nell'apposita sezione dedicata ai rimborsi.

Biglietto parzialmente non utilizzato

- a. per una parte del percorso il passeggero deve far constatare al personale di **TRENORD** la mancata prosecuzione del viaggio all'atto dell'interruzione. In questo caso viene rimborsata la differenza tra il prezzo totale pagato e quello dovuto per il percorso effettuato;
- b. per viaggio in classe inferiore il passeggero ha diritto al rimborso integrale della differenza di prezzo tra le classi, per la mancanza di classe superiore su treni che da Orario Ufficiale la prevedano. Il mancato utilizzo deve essere annotata sul biglietto cartaceo dal personale addetto al controllo di **TRENORD**. In caso di Print@Home, per attestare la mancata utilizzazione è necessario farsi validare il biglietto a bordo del treno. In caso di abbonamento caricato su tessera elettronica, per attestare il mancato utilizzo è necessario farsi validare la ricevuta di ricarica a bordo del treno.

Biglietto multicorsa

Nel caso di biglietti multicorsa parzialmente o totalmente non utilizzati sarà riconosciuto il rimborso relativo al valore del singolo viaggio con le medesime modalità soprariportate.

Abbonamento settimanale

L'abbonamento settimanale totalmente non utilizzato per interruzione di linea di durata prevista pari alla durata dell'abbonamento stesso, senza che sia stato previsto un servizio sostitutivo per il periodo di interruzione, viene rimborsato integralmente.

Abbonamento mensile

Nel caso di interruzione di linea di durata prevista superiore a 10 giorni (in assenza di un servizio sostitutivo) **TRENORD** autorizza, dietro riconsegna dell'abbonamento durante il periodo di interruzione, il rimborso integrale di tanti trentesimi dell'importo pagato quanti sono i giorni di validità residua dell'abbonamento con decorrenza dal giorno di effettiva interruzione.

In caso di abbonamento caricato su tessera elettronica, seguire le procedure riportate al successivo art. 103 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto, nonché sul sito internet di **TRENORD** nell'apposita sezione dedicata ai rimborsi.

Abbonamento annuale

Nel caso di interruzione di linea di durata prevista superiore a 10 giorni (in assenza di un servizio sostitutivo per il periodo di interruzione), **TRENORD** autorizza, dietro riconsegna dell'abbonamento durante il periodo di interruzione, il rimborso integrale di tanti dodicesimi dell'importo pagato quanti sono i mesi interi non utilizzati. Per la determinazione dei singoli periodi di validità mensile si fa riferimento alla data di inizio della validità dell'abbonamento. In caso di abbonamento caricato su tessera elettronica, seguire le procedure riportate al successivo art. 103 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto, nonché sul sito internet di **TRENORD** nell'apposita sezione dedicata ai rimborsi.

CAPITOLO 17. RIMBORSO PER MANCATA EFFETTUAZIONE DEL VIAGGIO PER ALTRE CAUSE

Il passeggero può chiedere il rimborso di un biglietto o abbonamento non utilizzato emesso con Partita I.V.A. **TRENORD** come di seguito specificato.

ART. 101 NORME GENERALI

È ammesso il rimborso dei titoli di viaggio normati dalle presenti Condizioni Generali di Trasporto, previa richiesta del passeggero e restituzione del titolo di viaggio.

Nel caso in cui il passeggero decida di impiegare integralmente il rimborso nell'acquisto di un altro titolo di viaggio non verrà applicata alcuna trattenuta. **TRENORD** provvederà alla gestione dei presenti casi secondo quanto previsto dal precedente art. 21. I biglietti promozionali di cui all'art. 39 non sono soggetti a rimborso.

In caso di adeguamento tariffario, il rimborso dei titoli di viaggio non più utilizzabili è pari al 100% della tariffa o della quota residua nel caso dei biglietti multicorsa, ed è garantito per un periodo di tre mesi dalla data di cessazione di validità dei titoli stessi (si veda anche precedente art. 35).

In alternativa, il passeggero, può scegliere di acquistare un titolo di viaggio differente.

ART.102 BIGLIETTI E ABBONAMENTI NON UTILIZZATI

1) Biglietto totalmente non utilizzato

È ammesso il rimborso del biglietto ordinario e giornaliero, laddove non obliterati o prima dell'inizio della validità, in misura pari al 90% del prezzo di vendita oppure al

100% se il passeggero decide di impiegare integralmente il rimborso nell'acquisto di un altro titolo di viaggio di importo pari o superiore.

Nel caso di richiesta di rimborso di biglietti multicorsa la percentuale è riferita alla quota residua ovvero alla differenza tra il prezzo di vendita e il prezzo dovuto per uno o più biglietti ordinari per la medesima tratta del multicorsa, corrispondenti al numero di viaggi già utilizzati.

Parimenti è possibile rimborsare il supplemento per i titoli di viaggio per il trasporto animale o biciclette, a condizione che sia presentato congiuntamente al titolo di viaggio del passeggero, in quanto lo stesso è utilizzabile solo a fronte del possesso di un titolo di viaggio valido.

La richiesta di rimborso dei titoli di viaggio Print@Home potrà essere effettuata esclusivamente on line con un anticipo di almeno 72 ore sull'ora di inizio di validità.

2) Biglietto utilizzato da un numero inferiore di persone (per viaggi in comitiva)

Nel caso di rinuncia al viaggio di uno o più passeggeri della comitiva, certificato dal personale della biglietteria o di bordo il quale annoterà sul biglietto il numero di persone che non effettuano il viaggio, è ammesso il rimborso del 90% della quota di competenza per ciascun passeggero.

3) Viaggio in classe inferiore

Il passeggero non ha diritto al rimborso nel caso in cui decida volontariamente di utilizzare la classe inferiore.

4) Abbonamenti settimanali e mensili non utilizzati

È ammesso il rimborso degli abbonamenti settimanali e mensili, laddove non obliterati o prima dell'inizio della validità, in misura pari al 90% del prezzo di vendita oppure in misura pari al 100% se il passeggero decide di impiegare integralmente il rimborso nell'acquisto di un altro titolo di viaggio.

TRENORD si riserva la facoltà di procedere al rimborso dei soli abbonamenti mensili parzialmente utilizzati nei seguenti casi:

- malattia dell'abbonato superiore a 15 giorni consecutivi, con certificato medico attestante lo stato di malattia;
- eventi eccezionali che impediscano all'utente di fruire dell'abbonamento per più di 15 giorni consecutivi, debitamente comprovati con una dichiarazione formale a **TRENORD** dell'evento.

La richiesta dovrà pervenire a **TRENORD** entro la validità dell'abbonamento con allegato il titolo di viaggio in originale.

Per i clienti in possesso di abbonamento caricato su tessera elettronica, non è necessario allegare il titolo di viaggio in originale, ma il passeggero dovrà completare i campi riportati nell'apposita modulistica, come indicato sul sito internet **TRENORD** nella specifica sezione.

Il rimborso, calcolato dalla data di consegna dell'abbonamento, sarà pari a tanti trentesimi dell'importo pagato quanti sono i giorni di validità residua dello stesso abbonamento, con applicazione di una trattenuta del 10%.

5) Abbonamento annuale non utilizzato

È ammesso il rimborso dell'abbonamento annuale, in misura pari al 100% della differenza tra il prezzo di vendita ed il prezzo dovuto per uno o più abbonamenti mensili corrispondenti per il periodo di avvenuta utilizzazione, considerando le frazioni di mesi come mese intero. Il rimborso sarà calcolato dalla data di consegna dell'abbonamento.

6) Rimborso di abbonamento per errato acquisto

È ammesso il rimborso, senza trattenute, per:

- l'acquisto di due abbonamenti intestati alla stessa persona validi sulla stessa relazione e nello stesso periodo;
- l'erronea emissione di abbonamento da emettitrice automatica **TRENORD** in modalità self-service da parte del passeggero;
- l'errata emissione di un titolo di viaggio da parte di una rivendita autorizzata.

Il passeggero, nei suddetti casi, deve presentare agli operatori **TRENORD** gli abbonamenti in originale entro 2 giorni dall'evento.

CAPITOLO 18. MODALITÀ DEL RIMBORSO

ART.103 COME CHIEDERE IL RIMBORSO

La richiesta di rimborso può essere

presentata da:

- il possessore del biglietto non nominativo;
- l'intestatario del biglietto nominativo o da considerare tale per gli elementi in esso contenuti;
- per le comitive, l'organizzatore del viaggio, il capo comitiva oppure, in caso di rimborso parziale, il singolo componente;
- i delegati dagli aventi diritto.

effettuata tramite:

- apposito modulo, disponibile presso tutte le biglietterie, i *My-link Point* e il sito internet di **TRENORD**, corredata da titolo di viaggio in originale e documenti d'identità dell'avente diritto e dell'eventuale delegato;
- richiesta scritta da inviarsi per posta anche a mezzo raccomandata a **TRENORD** all'indirizzo riportato in Allegato 1 alle presenti Condizioni Generali di Trasporto, indicando, come causale;
- "Richiesta di rimborso"; la spedizione della richiesta deve essere effettuata entro 72 ore dall'evento che ha generato la richiesta di rimborso;
- esclusivamente per i titoli di viaggio acquistati tramite siti internet e/o applicazioni web gestite da **TRENORD**, la richiesta può essere effettuata direttamente online, riportando il numero d'ordine ed il relativo PNR.

presentata a:

- le biglietterie e i *My-Link Point* di **TRENORD** di cui all'Allegato 7; si precisa
- che nelle biglietterie Trenitalia è possibile chiedere il rimborso di soli titoli in formato ATB (per dettagli sui formati vedasi allegato 12).
- l'Ufficio Rimborsi **TRENORD**.

Per i possessori di titolo di viaggio caricato su tessera elettronica, il rimborso contestuale potrà avvenire soltanto presentando la richiesta presso i *My-link Point* abilitati, indicati sul sito internet **TRENORD**.

La biglietteria provvede direttamente al rimborso quando è in condizione di verificare le circostanze che giustificano la richiesta. In caso contrario procederà all'inoltro della pratica all'Ufficio Rimborsi **TRENORD**.

TRENORD invierà, entro 30 giorni dalla richiesta, comunicazione dell'esito del rimborso al passeggero e le relative modalità di pagamento dell'eventuale rimborso riconosciuto.

Come viene effettuato il rimborso:

- in contanti presso la biglietteria o il *My-link Point* entro i 30 giorni dalla presentazione della richiesta di rimborso;
- tramite bonifico bancario entro i 30 giorni dalla presentazione della richiesta di rimborso.

ART. 104 ESCLUSIONE DAL RIMBORSO

TRENORD può, a propria discrezione, non ammettere il rimborso dei biglietti per motivi di sicurezza, di politica antifrode o per ragioni di natura commerciale.

In particolare non hanno diritto al rimborso:

- i biglietti (magnetici e cartacei) e gli abbonamenti cartacei (con esclusione dell'abbonamento annuale) dichiarati smarriti, distrutti o rubati;

- i biglietti e gli abbonamenti a tariffa promozionale;
- i biglietti di corsa semplice e multicorsa a tariffa aeroportuale MXP (per fatto proprio del passeggero);
- i biglietti e gli abbonamenti di altri operatori validi sui servizi **TRENORD**.

TRENORD rende note sul proprio sito internet le tipologie di titoli di viaggio per i quali non è ammesso il rimborso; in particolare per le norme di utilizzo, rimborso e validità dei titoli di altri operatori validi sui servizi **TRENORD** vale quanto specificato nell'Allegato "Biglietti, Abbonamenti, Tessere e Tariffe all'articolo 2.5."

ART. 105 FURTO, SMARRIMENTO, DETERIORAMENTO

In caso di:

- Smarrimento, furto o deterioramento di biglietti, di abbonamenti cartacei settimanali o mensili, non spetta alcun rimborso o sostituzione.
- Smarrimento, furto o deterioramento dell'abbonamento annuale ordinario cartaceo o dell'abbonamento IVOL Anno o Trimestre, il passeggero può richiedere il rilascio del duplicato dell'abbonamento per il periodo residuo di utilizzo preferibilmente presso la biglietteria che ha emesso in origine l'abbonamento. Il costo dell'operazione è determinato da **TRENORD** e comunicato tramite appositi Avvisi al Pubblico. Nessun rimborso spetta per i titoli di viaggio acquistati nel frattempo.
- Smarrimento, furto, distruzione, deterioramento per errato utilizzo della tessera elettronica con ivi ricaricato l'abbonamento elettronico, il passeggero, previa le opportune verifiche da parte di **TRENORD**, potrà richiedere una nuova tessera presso gli uffici *My-link Point* o presso le biglietterie, che provvederanno ad emettere il duplicato con il residuo dell'abbonamento in corso di validità. Il costo dell'operazione è determinato da **TRENORD** e comunicato tramite appositi Avvisi al Pubblico, mentre nei casi di anomalie nel funzionamento della tessera elettronica per cause imputabili a **TRENORD** e constatate dal passeggero al suo primo utilizzo, si procederà alla sostituzione gratuita. Nessun rimborso spetta per i titoli di viaggio acquistati nell'attesa della nuova tessera.
- Smarrimento, furto o deterioramento di tessere elettroniche non nominative, nessun rimborso o sostituzione spetta per la tessera anonima ricaricata.
- Smarrimento, deterioramento, furto o mancata emissione da macchina emettrice automatica in modalità self-service, smarrimento, deterioramento, o furto della ricevuta di ricarica dell'abbonamento acquistato, il titolare della tessera elettronica deve rivolgersi agli uffici *My-link Point* o le biglietterie per il rilascio gratuito del duplicato della ricevuta, previo accertamento del regolare cari-

mento.

In caso di furto, la richiesta di nuova tessera deve essere obbligatoriamente corredata da denuncia alla Pubblica Autorità.

Negli altri casi (deterioramento, smarrimento e/o distruzione), la richiesta di nuova tessera deve essere corredata da autocertificazione attestante l'accaduto ai sensi di legge.

ART. 106 MODALITÀ DI RICHIESTA E RILASCIO DI DUPLICATI

In caso di furto, smarrimento o distruzione del titolo di viaggio non è ammesso il rilascio di un duplicato ed il passeggero deve acquistare un nuovo titolo di viaggio con pagamento dell'intera tariffa.

L'emissione del duplicato è prevista unicamente in caso di furto, smarrimento e deterioramento di titoli di viaggio nominativi ovvero abbonamenti caricati su tessera elettronica e abbonamenti annuali cartacei. È possibile effettuare la richiesta di duplicato della tessera elettronica presso tutte le biglietterie **TRENORD** e presso tutti i *My-link Point*. Se richiesto in biglietteria, il duplicato della tessera sarà disponibile al ritiro entro 30 giorni dalla richiesta, presso la biglietteria dove è stata presentata la domanda. Il costo dell'operazione di emissione del duplicato degli abbonamenti è determinato da **TRENORD** e comunicato tramite appositi Avvisi al Pubblico, nonché sul proprio sito internet. Nessun rimborso spetta per i titoli di viaggio acquistati nell'attesa della nuova tessera.