Norme che disciplinano le Richieste di rimborso e le Richieste d'indennità da ritardo

Biglietti per treni Regionali e Sovraregionali

- **Mancata effettuazione o interruzione del viaggio per causa FS o per ordine dell'Autorità Pubblica**

Quando non sia possibile richiedere immediatamente **il rimborso** in biglietteria, il viaggiatore **entro 24 ore dall'evento,** dovrà spedire per posta la richiesta (*) a ***Direzione Regionale Liguria - Ufficio Rimborsi (Via del Lagaccio, 3 - 16134 Genova)*** insieme al biglietto originale (tagliando cartaceo o stampa cartacea del PDF per il biglietto on-line), dalla località di partenza o da quella di emissione del biglietto, purché non coincida con quella d'arrivo. Farà fede il timbro postale.

In caso di interruzione del viaggio, l'impedimento dovrà essere certificato con annotazione sul biglietto da parte del personale di Trenitalia (per il biglietto on-line **è necessario farsi validare il biglietto a bordo treno**).

- **Rinuncia al viaggio**

Deve essere effettuata **entro le ore 23.59** del giorno precedente la data indicata sul biglietto in biglietteria o nella agenzia di viaggi che ha emesso il biglietto. Per i titoli on-line la rinuncia al viaggio può essere fatta tramite APP Trenitalia.

- **Indennità da ritardo**

In caso di ritardo del treno tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul biglietto, il cliente potrà chiedere un'indennità pari:

✓ al 25% del prezzo del biglietto per ritardo compreso tra **60 e 119 minuti (per biglietti a partire da € 16)**

✓ al 50% del prezzo del biglietto per ritardo pari o superiore il **120 minuti (per biglietti a partire da € 8)**

La richiesta d'indennità (*) deve essere inoltrata, **entro e non oltre 1 anno dall'evento**, per posta, alla Direzione Regionale di competenza per la località di destinazione del viaggio, con allegato il biglietto in originale obliterato alla partenza e all'arrivo; in caso di biglietto on-line **è necessario farsi validare il biglietto a bordo treno** e allegare la stampa cartacea del Pdf.

(*) modulo disponibile sul sito www.trenitalia.com o in biglietteria.

Biglietti per treni della Lunga Percorrenza

- **Richiesta di rimborso in caso di biglietteria chiusa**

Quando non sia possibile richiedere immediatamente **il rimborso** in biglietteria o agenzia di viaggi il viaggiatore, nei termini previsti a seconda del tipo di rimborso da richiedere, deve contattare l'assistenza (*Call Center 89 20 21*, 199 89 20 21** o tramite la chat sul sito www.trenitalia.com*), comunicando il codice identificativo di prenotazione (PNR), il tipo di rimborso richiesto e tutti gli estremi necessari per l'evasione dello stesso. Entro le **24 ore successive** il cliente deve presentare la domanda di rimborso compilando l'apposito web form disponibile sul sito www.trenitalia.com o il modulo rimborsi cartaceo presso qualsiasi biglietteria di Trenitalia.

*(*) da rete fissa il costo dello scatto alla risposta è **30,5 centesimi** e **54,9 centesimi** al minuto. Da rete mobile i costi variano in funzione del gestore. La tariffazione parte dopo la scelta dell'opzione desiderata.*

*(**) da rete fissa il costo è di **10 centesimi** al minuto e da rete mobile variano in funzione del proprio gestore.*

- **Indennità in caso di ritardo**

In caso di ritardo del treno in arrivo nella stazione finale del viaggio, il cliente potrà chiedere un'indennità pari a quanto sopra indicato per i treni regionali e sovraregionali.

La richiesta dell'indennità per ritardo può essere avanzata presso qualsiasi biglietteria, agenzia di viaggi che ha emesso il biglietto, compilando l'apposito web form disponibile sul sito www.trenitalia.com o utilizzando l'apposita funzionalità disponibile sul sito sito www.trenitalia.com, solo per i biglietti ticketless acquistati sul sito, al Call Center o tramite l'APP Trenitalia al Call Center solo per i biglietti acquistati tramite il Call Center o il sito www.trenitalia.com.

Ulteriori informazioni: www.trenitalia.com normativa rimborsi, biglietterie e uffici assistenza alla clientela.

TRENITALIA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE