

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

PARTE III TRENI ESPRESSI

Aggiornate al 4 luglio 2025

1. Ambito di applicazione

La presente Parte III delle Condizioni Generali di Trasporto dei passeggeri si applica ai servizi di trasporto ferroviario passeggeri di FS Treni Turistici Italiani effettuati con i treni classificati “Treni Espressi” (di seguito anche “Espresso”) in territorio nazionale ed estero.

Ove previsto, le presenti condizioni si applicano anche agli autoservizi integrativi del servizio ferroviario.

2. Il titolo di viaggio

Per le generalità del titolo di viaggio si rimanda a quanto riportato nella Parte I “Norme Comuni”, Punto 5.1 delle presenti CGT, con le particolarità indicate di seguito.

2.1 Le classi e i livelli di servizio

Sui Treni Espresso che effettuano corse diurne sono disponibili posti a sedere in 1^a e in 2^a classe, differenziati a seconda della qualità e dei servizi offerti. In 1^a classe sono inoltre disponibili salotti da 4 posti prenotabili ad uso esclusivo.

Sui Treni Espresso che effettuano corse notturne, in luogo della 1^a e della 2^a classe, sono disponibili i seguenti livelli di servizio, differenziati in base alla qualità ed ai servizi offerti alla clientela:

- vagone letto da uno o due posti ad uso esclusivo.
- posto in cuccetta 4 posti ad uso promiscuo o uso esclusivo donna. È possibile prenotare il compartimento anche ad uso esclusivo;
- posto in cuccetta 6 posti ad uso promiscuo o uso esclusivo donna.

Su alcuni treni può essere presente contemporaneamente sia la composizione diurna con posti a sedere che la composizione notturna con vagoni letto e cuccette. Ai medesimi si applicano pertanto congiuntamente le disposizioni del presente punto.

2.2 Modalità di emissione dei titoli di viaggio

Sui treni Espresso sono disponibili le seguenti modalità di emissione dei titoli di viaggio: il biglietto con assegnazione del posto nonché il Postoclick, nelle modalità analiticamente indicate al Punto 5.2.2 della Parte I “Norme Comuni”.

2.3 Prezzo e tariffa

FS Treni Turistici Italiani presta servizi di trasporto passeggeri anche in regime di libero mercato.

Alcuni treni sono realizzati e commercializzati per conto di committenza esterna, pubblica e privata, che definisce le tariffe in base a criteri propri di sostenibilità economico-finanziaria ed efficienza.

FS Treni Turistici Italiani stabilisce e varia i prezzi secondo criteri di sostenibilità economico-finanziaria e di efficienza.

2.4 Modifiche al titolo di viaggio

Le modifiche al titolo di viaggio sono consentite secondo i limiti e le modalità definite ai successivi Punti 7, 8 e 9.

2.5 Il pagamento del solo importo dovuto per il viaggio senza penalizzazioni

Il passeggero viene regolarizzato con il solo pagamento dell'importo dovuto quando sui treni Espresso che effettuano servizi notturni richieda l'utilizzazione di un servizio superiore.

3. Rinuncia al viaggio per esigenze del passeggero

Il passeggero che per proprie esigenze intenda rinunciare all'intero viaggio, prima della partenza del treno prenotato ha diritto al rimborso del prezzo del biglietto con applicazione di una trattenuta, secondo quanto previsto al successivo Punto 3.2.

3.1 Le modalità di richiesta del rimborso con trattenuta

Prima dell'orario di partenza del treno prenotato il rimborso può essere richiesto:

- presso qualsiasi biglietteria Trenitalia;
- all'agenzia di viaggio che ha emesso il biglietto;
- sul sito www.trenitalia.com e sull'App Trenitalia, utilizzando l'apposita funzionalità, solo per i biglietti ticketless;
- presso le Self-service: solo per i biglietti ticketless (esclusi quelli emessi presso le agenzie di viaggio) acquistati con carta elettronica di pagamento, tramite inserimento del codice della carta di fidelizzazione di Trenitalia o la tessera sanitaria.

Dopo l'orario di partenza del treno il rimborso non è ammesso.

Il rimborso può essere richiesto dal titolare del biglietto, su esibizione del documento di identificazione, o da persona appositamente delegata dal titolare stesso, su presentazione di delega scritta e di copia del documento di identificazione del cliente al quale è intestato il biglietto.

3.2 Il calcolo delle trattenute

Il rimborso del biglietto per esigenze del passeggero viene effettuato prima dell'orario di partenza del treno prenotato con una trattenuta del 20 %;

Nel caso in cui il passeggero abbia richiesto un cambio della prenotazione o del biglietto dopo l'orario di partenza e decida poi di rinunciare definitivamente al viaggio, il rimborso del biglietto non è ammesso.

La trattenuta è prevista a titolo di penale per dar seguito al rimborso.

L'importo da rimborsare per ciascun passeggero è calcolato applicando la percentuale prevista in funzione del servizio acquistato, con arrotondamento ai 5 centesimi superiori.

3.3 Le modalità di pagamento dell'importo da rimborsare

Il rimborso è effettuato a vista con la stessa modalità con cui è stato eseguito il pagamento originario.

Il rimborso dei biglietti acquistati on-line, con pagamento presso ricevitorie Sisal, gli esercizi commerciali del circuito Lottomatica o presso gli sportelli Bancomat Unicredit è effettuato secondo le regole previste per il pagamento in contanti, rivolgendosi alle biglietterie Trenitalia o all'agenzia di viaggio emittente.

Il rimborso di un biglietto acquistato con pagamento mediante credito telefonico è effettuato mediante l'erogazione di un credito elettronico, visibile all'interno dell'Area Riservata Trenitalia del cliente.

In tutti i casi in cui il rimborso necessita di un accertamento da parte degli uffici preposti delle circostanze che hanno determinato la richiesta, il rimborso viene effettuato mediante storno sul medesimo mezzo di pagamento utilizzato in fase d'acquisto.

3.4 I casi di esclusione dal rimborso

Non è ammesso il rimborso in caso d'interruzione del viaggio per esigenze del passeggero e nel caso di viaggio effettuato per sua scelta con servizio di classe inferiore rispetto a quello cui fa riferimento il biglietto. I biglietti smarriti, distrutti o rubati non emessi in modalità ticketless non sono rimborsabili. Inoltre, non sono rimborsabili:

- 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 aggiuntivi corrisposti per il pagamento del biglietto preriservato con Postoclick e quelli pagati, a titolo di compenso, per le attività di vendita delle agenzie di viaggio.
- I biglietti d'importo pari o inferiore alla somma riportata alla lettera b) del Punto 2 del Allegato 2 – Listino dei prezzi, non sono rimborsabili per rinuncia al viaggio da parte del passeggero. Tale importo non rimborsabile deve intendersi riferito a ciascun passeggero

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

In caso di biglietteria impresenziata o agenzia di viaggio chiusa, il passeggero deve, nei termini previsti a seconda del tipo di rimborso da richiedere, inviare una email a info@fstrenituristici.it, comunicando il codice identificativo di prenotazione (PNR), il tipo di rimborso richiesto e tutti gli estremi necessari per l'evasione dello stesso. Entro i 12 mesi successivi alla data dell'evento il cliente deve presentare la domanda di rimborso compilando l'apposito modulo disponibile sul sito www.fstrenituristici.it.

4. Obblighi e responsabilità di FS Treni Turistici Italiani

4.1 Il rimborso senza trattenute per rinuncia al viaggio per fatto imputabile a FS Treni Turistici Italiani o per ordine dell'autorità pubblica

Nei casi di cui alla Parte I “Norme Comuni”, Punto 8.1., il passeggero che ha già acquistato il biglietto può rinunciare al trasporto e ottenere il rimborso integrale del prezzo pagato, alle condizioni alle quali è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate e per la parte o le parti già effettuate, oltre ad avere la possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza non appena possibile.

Tali condizioni sono sempre valide per il biglietto singolo (biglietto di corsa semplice) e per il biglietto cumulativo, così come definito al Punto 5.2.1 della Parte I “Norme Comuni”.

- **Il rimborso del biglietto 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 è ritardata di almeno un'ora e il passeggero non intenda iniziare il viaggio;
- b) quando il passeggero non può iniziare il viaggio per ordine dell'autorità pubblica;
- c) quando sulla base dell'esperienza di FS Treni Turistici Italiani è oggettivamente prevedibile che il ritardo all'arrivo nella destinazione finale prevista nel contratto di trasporto sia superiore a 60 minuti rispetto all'orario previsto ed il passeggero 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) quando il treno viene soppresso;
- e) quando il posto prenotato non è 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 la classe o il servizio utilizzati sono inferiori a quelli cui fa riferimento il biglietto e il passeggero non intenda iniziare il viaggio;
- f) nel caso di assegnazione di posto in Cuccetta o Vagone Letto diverso da quello indicato sul biglietto o nel caso di mancanza di effetti lettereschi e il passeggero non intenda iniziare il viaggio;
- g) quando il titolo di viaggio acquistato sul sito non viene consegnato entro l'orario di partenza

- previsto;
- h) in caso di sciopero;
- i) nel caso di mancato trasporto della bicicletta con prenotazione, senza un motivo debitamente giustificato.

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.

In caso di sciopero, qualora il passeggero intenda rinunciare al viaggio, può chiedere il rimborso a partire dalla dichiarazione dello sciopero e fino alla partenza del treno prenotato.

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

Se il biglietto è stato parzialmente utilizzato il passeggero 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 e l'arrivo nella destinazione finale si prevede sia inferiore ad un'ora ed il passeggero non intenda servirsi dei mezzi sostitutivi messi a disposizione;
- b) quando sulla base dell'esperienza di FS Treni Turistici Italiani 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 passeggero non intenda proseguire il viaggio utilizzando mezzi alternativi ma non richieda di tornare alla stazione di partenza;
- c) quando il passeggero non può proseguire il viaggio per ordine dell'autorità pubblica;
- d) 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, quando la classe o il servizio utilizzati siano inferiori a quelli cui fa riferimento il biglietto o quando il servizio Cuccetta o Vagone Letto acquistato non sia disponibile per causa imputabile a FS Treni Turistici Italiani.

- **Le modalità di richiesta del rimborso senza trattenute**

Il rimborso senza trattenute può essere richiesto anche in lingua inglese dal momento in cui si verifica l'evento e fino a un anno dalla data dello stesso:

- inviando una email a info@fstrenituristici.it;
- a mezzo pec all'indirizzo marketingvendite@cert.fstrenituristici.it;
- tramite posta (ordinaria o raccomandata AR) a "FS Treni Turistici Italiani S.r.l., Piazza della Croce Rossa 1, 00161 Roma";
- compilando l'apposito modulo stampabile disponibile sul sito www.fstrenituristici.it;

Il rimborso è erogato esclusivamente previa attestazione della rinuncia al viaggio, fornita nel momento in cui si è verificato l'impedimento al viaggio, da parte del personale di bordo ad eccezione del caso di soppressione del treno per sciopero del personale ferroviario. Il rimborso può essere richiesto dal titolare del biglietto o da persona appositamente delegata dal titolare stesso.

4.2 L'indennità in caso di ritardo in arrivo

In caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul biglietto singolo (biglietto di corsa semplice) o sul biglietto cumulativo, se il passeggero non ha optato per il rimborso integrale per rinuncia al viaggio di cui al precedente Punto 4.1, FS Treni Turistici Italiani corrisponde una indennità pari al:

- 25% del prezzo del titolo di viaggio, in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- 50% del prezzo del titolo di viaggio, in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.

Ai fini del riconoscimento del diritto all'indennità, il ritardo del treno è calcolato tenendo conto dell'orario effettivo rilevato dal Gestore dell'Infrastruttura rispetto all'orario programmato indicato sull'Orario Ufficiale in vigore.

L'indennità è calcolata in relazione al prezzo effettivamente pagato dal passeggero per il servizio in ritardo o per l'intera soluzione di viaggio nel caso di biglietto cumulativo.

A partire dall'orario di arrivo del treno in stazione e fino a dodici mesi successivi alla data del ritardo, il passeggero può verificare se ha diritto all'indennità sul sito www.trenitalia.com o attraverso altri canali (tra cui biglietterie, agenzie di viaggio, Self-Service).

I passeggeri non hanno diritto a indennizzi se sono informati del ritardo prima dell'acquisto del biglietto o se il ritardo, proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base a un itinerario alternativo, rimane inferiore a 60 minuti.

L'indennità non è riconosciuta per alcuni biglietti e servizi accessori (a titolo esemplificativo, trasporto biciclette, bagagli o animali non di piccola taglia) nonché ai possessori di biglietti gratuiti e, in ogni caso, per importi inferiori a 4,00 euro.

Nel calcolo dell'indennità sono compresi gli importi pagati:

- per la prenotazione del posto;
- per il trasporto della bicicletta.

Sono, invece, esclusi:

- gli importi pagati con buono sconto;
- gli importi aggiuntivi corrisposti per l'acquisto del biglietto presso le agenzie di viaggio o con particolari modalità (es. postoclick);
- le soprattasse per le regolarizzazioni a bordo;
- gli importi corrisposti per servizi forniti da soggetti terzi.

La richiesta dell'indennità può essere avanzata:

- sul sito www.trenitalia.com, utilizzando l'apposita funzionalità, esclusivamente per i biglietti ticketless;
- all'agenzia di viaggio che ha emesso il biglietto;
- a mezzo pec all'indirizzo marketingvendite@cert.fstrenituristici.it;
- tramite posta (ordinaria o raccomandata AR) a "FS Treni Turistici Italiani S.r.l., Piazza della Croce Rossa 1, 00161 Roma";
- compilando l'apposito modulo stampabile disponibile sul sito www.fstrenituristici.it;
- per le richieste di rimborso per ritardo pari o superiore a 60 minuti è possibile utilizzare anche il modulo comune europeo scaricabile dal sito ufficiale dell'Unione Europea e dal sito www.fstrenituristici.it;

4.3 Le modalità di richiesta ed ottenimento della restituzione di spese sostenute per raggiungere la destinazione finale autonomamente

Le richieste di restituzione delle spese sostenute per raggiungere la destinazione finale autonomamente di cui al precedente Punto 4.1. possono essere avanzate dal titolare del biglietto o da persona appositamente delegata per iscritto, previa attestazione di rinuncia al viaggio da parte del personale FS Treni Turistici Italiani.

La richiesta va presentata tramite le medesime modalità indicate al precedente punto 4.2.

Quanto dovuto viene corrisposto entro trenta giorni dalla presentazione della relativa domanda e può essere erogato mediante altri servizi, con condizioni flessibili per quanto riguarda in particolare il periodo di validità e la destinazione; su richiesta del passeggero, può essere corrisposto in denaro.

4.4 In caso di sciopero

In caso di sciopero FS Treni Turistici Italiani adotta procedure di comunicazione che garantiscono la massima divulgazione, preventiva e tempestiva, attraverso i principali canali di informazione e, ove pertinente, a bordo treno.

Per le modalità di richiesta del rimborso spettante in caso di sciopero si rinvia al Punto 4.2.

I treni (o servizi sostitutivi) che si trovano in viaggio a sciopero iniziato arrivano comunque alla destinazione finale se questa è raggiungibile entro un'ora dall'inizio dell'agitazione sindacale; trascorso tale periodo, i treni (o servizi sostitutivi) possono fermarsi in stazioni precedenti la destinazione finale.

5. Il trasporto bagagli

5.1 Il trasporto delle biciclette

Sui treni dotati di apposita carrozza attrezzata o carrozza porta bagagli, identificabili in fase di acquisto, il passeggero può portare con sé una sola bicicletta montata, da riporre nell'apposito spazio della carrozza attrezzata o porta bagagli e limitatamente ai posti disponibili, acquistando il relativo biglietto per il trasporto della bicicletta, al prezzo riportato all'Allegato 2 – Listino dei prezzi.

Il biglietto per la bicicletta può essere acquistato solo in appoggio ad un biglietto per il passeggero emesso in base a tutte le offerte e promozioni, pagando il relativo importo. Il biglietto è valido solo se utilizzato per la relazione, il treno ed il giorno prenotato, congiuntamente a quello emesso per il passeggero.

Il cambio della prenotazione e del biglietto per la bicicletta sono ammessi solo se:

- previsti dal biglietto di riferimento del passeggero e richiesti entro i limiti temporali dello stesso;
- richiesti congiuntamente al biglietto del passeggero;
- riferiti a treni che ammettano il trasporto della bicicletta montata.

Il rimborso del biglietto per la bicicletta è ammesso solo se:

- previsto dal biglietto di riferimento del passeggero e nei limiti temporali dello stesso;
- richiesto congiuntamente al biglietto del passeggero.

Il minimo non rimborsabile è calcolato sull'importo complessivo dei biglietti.

Non è consentito l'accesso della bicicletta al treno senza la relativa prenotazione.

Nel caso in cui il passeggero sia sprovvisto del supplemento per la bicicletta o acceda ad un treno non attrezzato, può essere consentita la prosecuzione del viaggio nel limite di capienza disponibile e con il pagamento della prenotazione e applicazione della soprattassa prevista nell'Allegato 2 – Listino dei prezzi.

In tutti gli altri casi in cui non è previsto apposito vano attrezzato, il trasporto delle biciclette montate non è consentito.

In alternativa, il passeggero può trasportare gratuitamente con sé e senza prenotazione una bicicletta purché sia smontata e contenuta in una sacca o si tratti di una bicicletta pieghevole opportunamente chiusa. In questa ultima ipotesi, qualora per le caratteristiche del treno, il trasporto della bicicletta arrechi pericolo o disagio ad altri viaggiatori, al passeggero non sarà consentita la prosecuzione del viaggio. Inoltre, se il trasporto della bicicletta pieghevole o contenuta in una sacca non rispetta le condizioni previste, si applica la soprattassa prevista all'Allegato 2 – Listino dei prezzi e il passeggero dovrà comunque provvedere a sua cura a scaricare la bicicletta alla prima stazione in cui il treno effettua fermata.

Le dimensioni della bicicletta – sia nell'ipotesi di bicicletta smontata e contenuta in una sacca che di bicicletta pieghevole – non devono essere superiori a cm. 80x110x45.

I monopattini – anche elettrici – hoverboard ed il monowheel soggiacciono alla medesima disciplina sopra descritta per la bicicletta pieghevole chiusa e devono essere spenti prima di salire a bordo.

5.2 Il trasporto di sedie a rotelle

È ammesso il trasporto gratuito delle sedie a rotelle in disponibilità delle persone PRM.

Il trasporto delle sedie a rotelle (pieghevoli o rigide) è consentito sui treni aventi in composizione una carrozza specializzata o vano adeguato riconoscibili all'esterno da apposito simbolo internazionale. È necessaria una preventiva richiesta da parte del passeggero – secondo le modalità ed i termini previsti da RFI¹.

5.3 Il trasporto di bagagli ingombranti

Sui treni dotati di apposita carrozza attrezzata o carrozza porta bagagli, identificabili in fase di acquisto, il passeggero può portare con sé fino a 2 bagagli ingombranti da riporre nell'apposito spazio della carrozza attrezzata o porta bagagli e limitatamente ai posti disponibili.

Si intendono bagagli ingombranti qualsiasi oggetto, (a titolo esemplificativo e non esaustivo, attrezzature sportive, strumenti musicali, bagagli e valigie) di misura superiore a 80x110x45 cm. La misura massima consentita per il trasporto di bagagli ingombranti è 120x170x80 cm.

Per effettuare il trasporto, il passeggero, al momento dell'acquisto del proprio viaggio, deve acquistare il relativo biglietto per il trasporto dei bagagli ingombranti, al prezzo riportato all'Allegato 2 – Listino dei prezzi.

Il biglietto per il trasporto del bagaglio può essere acquistato solo in appoggio ad un biglietto per il passeggero emesso in base a tutte le offerte e promozioni, pagando il relativo importo. Il biglietto è valido solo se utilizzato per la relazione, il treno ed il giorno prenotato, congiuntamente a quello emesso per il passeggero.

Il cambio della prenotazione e del biglietto per il bagaglio è ammesso solo se:

- previsti dal biglietto di riferimento del passeggero e richiesti entro i limiti temporali dello stesso;
- richiesti congiuntamente al biglietto del passeggero;
- riferiti a treni che ammettano il trasporto dei bagagli ingombranti.

Il rimborso del biglietto per il bagaglio è ammesso solo se:

- previsto dal biglietto di riferimento del passeggero e nei limiti temporali dello stesso;
- richiesto congiuntamente al biglietto del passeggero.

Il minimo non rimborsabile è calcolato sull'importo complessivo dei biglietti.

Non è consentito l'accesso al treno di bagagli ingombranti senza il relativo biglietto.

Nel caso in cui il passeggero sia sprovvisto del biglietto per il bagaglio ingombrante e acceda ad un treno attrezzato, qualora il bagaglio ingombrante rispetti le misure massime consentite, può essere permessa la prosecuzione del viaggio nel limite di capienza disponibile e con il pagamento del prezzo del biglietto e applicazione della soprattassa prevista nell'Allegato 2 – Listino dei prezzi.

In tutti i casi in cui non è prevista l'apposita carrozza attrezzata, il trasporto dei bagagli ingombranti non è consentito.

Se il trasporto bagaglio ingombrante non rispetta le condizioni previste, si applica la soprattassa prevista all'Allegato 2 – Listino dei prezzi e il passeggero dovrà comunque provvedere a sua cura a scaricare il bagaglio alla prima stazione in cui il treno effettua fermata.

6. Servizio di trasporto e assistenza in favore delle persone con disabilità o a mobilità ridotta

Per “persona con disabilità” o “persona a mobilità ridotta” si intende qualsiasi persona avente una disabilità fisica, mentale, intellettiva o sensoriale temporanea o permanente che, in interazione con barriere di diversa natura, può impedire l'utilizzo pieno ed effettivo del trasporto su base di uguaglianza con gli altri passeggeri o la cui mobilità nell'utilizzo del trasporto è ridotta per ragioni di età.

Il servizio di assistenza nelle stazioni e per la salita e discesa dal treno viene assicurato dal gestore

¹ I dettagli ed i termini per le modalità di richiesta del servizio sono visionabili sul sito www.rfi.it.

dell'infrastruttura ferroviaria², mentre FS Treni Turistici Italiani garantisce il servizio di assistenza a bordo dei treni.

I passeggeri a mobilità ridotta o con disabilità devono comunicare almeno 24h prima della partenza la loro esigenza:

- di assistenza a terra rivolgendosi, tramite i canali dedicati, al gestore dell'infrastruttura.
- per i servizi a bordo treno, rivolgendosi ad FS Treni Turistici Italiani mediante invio di apposita email all'indirizzo info@fstrenituristici.it all'atto dell'acquisto del titolo di viaggio.

L'email dovrà contenere:

- le generalità del passeggero;
- i riferimenti del biglietto acquistato;
- i servizi di assistenza richiesti;
- i dati di contatto.

Alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta sono forniti gratuitamente, se richiesti, i seguenti servizi:

- effettuazione del servizio di ristorazione al posto, ove previsto;
- l'apertura della porta all'arrivo del treno.

A bordo sono inoltre fornite le informazioni necessarie per evitare i rischi derivanti dalla disabilità o difficoltà motoria nella discesa del treno.

FS Treni Turistici Italiani può rifiutare il trasporto se le dimensioni del treno rendono fisicamente impossibile l'accesso o il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

Al fine di garantire la piena accessibilità ai treni, FS Treni Turistici Italiani può esigere che la persona con disabilità o a mobilità ridotta, qualora non sia autosufficiente, sia accompagnata da una persona in grado di fornirle l'assistenza necessaria. In tal caso l'accompagnatore ha diritto di viaggiare gratuitamente e di sedere, ove possibile, vicino alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta accompagnata. Nel caso in cui venga richiesto che la persona con disabilità o a mobilità ridotta sia accompagnata da altri ove strettamente necessario per conformarsi alle norme di accessibilità ai treni, o la prenotazione sia rifiutata, FS Treni Turistici Italiani informa per iscritto ed entro cinque giorni lavorativi il passeggero che lo abbia richiesto delle ragioni che motivano l'obbligo di accompagnatore o il rifiuto.

Fermo restando quanto sopra esposto, i possessori di Disability Card (lett A) possono richiedere un biglietto gratuito per il proprio accompagnatore, contattando il Customer Care di FS Treni Turistici Italiani con un anticipo di almeno 24 ore rispetto all'orario di partenza del treno desiderato.

7. Il cambio della prenotazione dei posti

È possibile richiedere la modifica della data o dell'ora di partenza con la medesima categoria di treno o tipologia di servizio acquistato per un viaggio da effettuarsi fino a sei mesi successivi alla data della prima richiesta di cambio. In casi particolari di variazione nella circolazione dei treni ed in occasione del cambiamento periodico dell'orario ferroviario l'arco temporale in cui può essere richiesta la modifica può essere minore.

Nel caso in cui il cambio di prenotazione comporti una differenza di prezzo deve essere effettuato il cambio del biglietto secondo quanto previsto al successivo Punto 8.

7.1 Le modalità di richiesta del cambio della prenotazione

Prima dell'orario di partenza del treno prenotato, il cambio della prenotazione può essere richiesto un numero illimitato di volte:

- presso qualsiasi biglietteria Trenitalia o agenzia di viaggio abilitata;

² I dettagli per le modalità di richiesta del servizio, i tempi di preavviso indicati da Rete Ferroviaria Italiana ed i costi di chiamata al Numero Unico Nazionale dedicato di RFI sono visionabili sul sito www.rfi.it.

Anche per i viaggi internazionali, le richieste di assistenza a terra e a bordo devono essere comunicate almeno 24 ore prima della partenza del treno, contattando le Sale Blu di RFI, ai recapiti indicati sul sito internet di RFI per la tratta italiana e tramite la piattaforma Assist'en Gare per la tratta francese Formulaire de demande d'assistance pour les personnes en situation de handicap et des personnes à mobilité réduite | Gares & Connexions (garesetconnexions.sncf).

- presso le Self-service Trenitalia;
- sul sito www.trenitalia.com e sull'App Trenitalia: solo per i biglietti ticketless;

8. Il cambio del biglietto

Il passeggero può richiedere, ove non sia diversamente disposto, il cambio del biglietto non ancora utilizzato relativamente alla tariffa applicata, al numero delle persone, all'itinerario, all'origine e destinazione del viaggio, alla categoria del treno, al servizio utilizzato ed alla classe, corrispondendo l'eventuale differenza di prezzo. Tali modifiche possono essere richieste un numero illimitato di volte dal giorno d'emissione e fino alla partenza del treno prenotato ed una sola volta dopo la partenza e fino ad un'ora successiva. Il cambio può essere richiesto per qualsiasi importo, a condizione che la nuova prenotazione sia relativa ad un viaggio da effettuarsi fino a sei mesi successivi alla data della prima richiesta di cambio. Se il prezzo dovuto è superiore a quello già corrisposto, è dovuto il pagamento della differenza di prezzo; se l'importo è inferiore, e il treno originariamente prenotato non è ancora partito, viene accordato il rimborso della differenza, con applicazione della trattenuta prevista e del prezzo minimo non rimborsabile. Tale rimborso non è ammesso dopo la partenza del treno originariamente prenotato.

8.1 Le modalità di richiesta del cambio del biglietto

Prima dell'orario di partenza del treno prenotato, il cambio del biglietto può essere richiesto:

- presso qualsiasi biglietteria Trenitalia;
- all'agenzia di viaggio che ha emesso il biglietto;
- utilizzando l'apposita funzionalità disponibile sul sito www.trenitalia.com e sull'App Trenitalia: solo per i biglietti ticketless.

Dopo l'orario di partenza del treno e fino al termine previsto dall'offerta acquistata, il cambio del biglietto può essere richiesto esclusivamente presso la biglietteria presente nella stazione di partenza del treno indicata sul biglietto. Non è possibile effettuare il cambio del biglietto tramite le Self-service.

9. Il cambio del nominativo

Prima dell'orario di partenza del treno prenotato, il cambio del nominativo può essere richiesto un numero illimitato di volte:

- presso qualsiasi biglietteria Trenitalia o agenzia di viaggio abilitata;
- sul sito www.trenitalia.com: solo per i biglietti ticketless.

Dopo la partenza del treno, il cambio nominativo non è consentito.

9.1 Particolarità del cambio del nominativo

In caso di soluzioni di viaggio composte da più treni, la modifica dei dati del passeggero può essere richiesta complessivamente per tutti i treni, fino alla partenza del primo treno della soluzione; non è possibile richiedere il cambio nominativo per un solo treno.

In caso di soluzione di viaggio andata e ritorno a cui non si applicano particolari offerte commerciali, il cambio nominativo può essere richiesto sia globalmente che separatamente per i singoli treni.

10. Gli autoservizi integrativi

FS Treni Turistici Italiani può effettuare autoservizi integrativi di servizi ferroviari in maniera stabile e continuativa o a carattere temporaneo.

In tali casi, al servizio su gomma vi possono accedere i passeggeri muniti di qualsiasi tipo di titolo di viaggio a prezzo competente (di cui all'Allegato 2 – Listino dei prezzi).

È ammesso il trasporto di piccoli animali domestici racchiusi nei contenitori di cui al successivo Punto

11, se tenuti sulle ginocchia, mentre non è consentito quello di cani sciolti, salvo che per i cani da assistenza.

Per motivi di sicurezza non sono ammessi passeggeri in piedi.

11. Il Trasporto di animali

Per gli Espressi giorno, si applica quanto disciplinato al Punto 11.2 della Parte I “Norme Comuni”.

Per gli Espressi notturni, si applica la disciplina di cui al Punto 11.2 della Parte I “Norme Comuni” con le seguenti ulteriori specificità:

- a bordo delle Cuccette e dei Vagoni Letto il compartimento deve essere acquistato per intero, salvo che per il cane da assistenza;
- nelle Cuccette e nei Vagoni Letto i passeggeri possono portare con sé, in un compartimento acquistato per intero, un massimo di due cani di qualsiasi taglia (sempre con il limite di un cane per passeggero), acquistando per ciascun animale il biglietto. Fuori dal compartimento il cane deve essere tenuto al guinzaglio ed essere munito di museruola.

A bordo degli autoservizi integrativi del trasporto ferroviario, si applica quanto previsto al Punto 10.

12. Reclami

Per la disciplina generale dei reclami si rinvia alla Parte I, Punto 10.

Al passeggero, inoltre, è riconosciuto un indennizzo automatico per ritardo nella risposta, decorso il termine di 90 giorni tra la ricezione del reclamo e l'invio della risposta, pari al 10% del prezzo del biglietto nel caso di risposta fornita tra il 91° e 120° giorno dalla ricezione del reclamo ed al 20% del prezzo del biglietto in caso di risposta non fornita entro il 120° giorno dalla ricezione del reclamo. L'indennizzo non è dovuto se l'importo dello stesso è inferiore a € 4,00, se il reclamo non è trasmesso secondo le modalità previste, gli elementi minimi e le tempistiche previste o se è stato già corrisposto all'utente un indennizzo previsto in relazione ad un reclamo avente ad oggetto lo stesso viaggio.

In caso di risposta insoddisfacente o di mancata risposta entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo il passeggero potrà adire le vie legali al fine di tutelare le proprie ragioni.

13. Le offerte commerciali

• L'offerta Ragazzi

Il bambino da 0 a 4 anni non compiuti che occupa il posto in Cuccetta o Vagone Letto insieme a un'altra persona pagante è trasportato gratuitamente. Al ragazzo dai 4 ai 15 anni non compiuti si applica la riduzione del 30% sul prezzo per i servizi Cuccetta e Vagone Letto.

Due bambini di età inferiore ai quattro anni possono occupare una stessa cuccetta o uno stesso posto letto dietro pagamento di un solo biglietto previsto per il servizio utilizzato con la riduzione per ragazzi. Su tutti i treni diurni o nei compartimenti a sedere anche per i treni notturni il bambino da 0 a 4 anni non compiuti è trasportato gratuitamente purché non occupi un posto a sedere e viaggi insieme ad una persona maggiorenne. Il ragazzo che non ha ancora compiuto 15 anni ha diritto ad occupare un posto a sedere pagando un biglietto Base con lo sconto del 50% (calcolato rispetto al prezzo Base disponibile in fase di vendita), salvo quanto diversamente previsto dalle singole offerte.

Ai fini dell'applicazione delle riduzioni previste, l'età considerata è quella che il ragazzo ha nel giorno di acquisto del biglietto (l'età si considera compiuta il giorno dell'anniversario di nascita). Per dimostrare l'età del ragazzo occorre esibire un documento d'identità o, in mancanza, una documentazione sostitutiva, ivi compresa l'autocertificazione resa dal genitore o da chi ne fa le veci, dalla quale si desuma l'età. Al biglietto per ragazzo si applicano le condizioni di utilizzo del biglietto Base o quelle della specifica offerta eventualmente usufruita.

Qualora il compimento dell'età abbia luogo durante il viaggio, il bambino può proseguire gratuitamente fino alla destinazione finale.

- **L'Offerta "TTI Special 25"**

L'offerta può essere acquistata per qualsiasi tipologia di biglietto entro le ore 23:59 del secondo giorno antecedente la partenza del treno.

L'offerta è soggetta a restrizioni nella disponibilità di posti e prevede l'applicazione della percentuale di sconto del 25% sulla tariffa Base sia per il viaggio di andata che per quello di ritorno. L'offerta non si applica al prezzo del trasporto di animali di qualsiasi taglia e a quello relativo al servizio automobilistico integrativo del trasporto. L'offerta non è cumulabile con altre riduzioni a qualsiasi titolo spettanti, ad eccezione dell'offerta Ragazzi. Il cambio tariffa, cambio nominativo e rimborso seguono le stesse regole dell'offerta Base.

- **L'offerta "FS TTI Gruppi"**

L'offerta "FS TTI Gruppi" può essere acquistata da gruppi composti da almeno 10 persone che viaggiano insieme sui treni Espresso in cuccetta, prima o seconda classe. Sono esclusi il servizio Vagone Letto ed i compartimenti salotto.

Il biglietto può essere acquistato entro le ore 23:59 del secondo giorno antecedente la partenza del treno, ed è emesso con contestuale assegnazione del posto.

Il titolo di viaggio è valido per il giorno ed il treno prenotati e non consente l'accesso a treni diversi da quello prenotato.

L'offerta prevede l'applicazione di uno sconto del 20% sulla tariffa Base.

L'offerta non si applica al prezzo del trasporto di animali di qualsiasi taglia e a quello del servizio automobilistico integrativo del trasporto, inoltre non si cumula con altre riduzioni a qualsiasi titolo spettanti, ad eccezione di quella prevista a favore dei ragazzi.

Per il viaggio degli accompagnatori è accordata una gratuità ogni 12 persone paganti con il massimo di 3.

Il cambio del biglietto è consentito, per una sola volta fino alle ore 24 del quinto giorno precedente la partenza del treno prenotato se, a giudizio di FS Treni Turistici Italiani, sia ritenuto compatibile con la disponibilità dei posti e con le esigenze di trasporto della Società.

Il cambio della prenotazione è ammesso una sola volta dal giorno d'emissione e fino ad un'ora successiva alla partenza del treno prenotato, in caso di disponibilità di posti per l'offerta e per viaggi nel rispetto delle condizioni e dei termini di acquisto della stessa così come sopra indicati. La richiesta deve essere avanzata prima dell'orario di partenza presso qualsiasi biglietteria, Agenzia di viaggi abilitata o sul sito www.fstrenituristici.it. Dopo tale termine può essere presentata esclusivamente presso la biglietteria nella stazione di partenza del treno indicata sul biglietto.

Il cambio del nominativo può essere richiesto un numero illimitato di volte dal giorno d'emissione e fino alla partenza del treno prenotato. Dopo la partenza del treno, il cambio non è più consentito.

Per il rimborso integrale per mancata effettuazione di tutto o parte del viaggio per causa imputabile a Fs Treni Turistici Italiani si applica quanto previsto al Punto 4.1 della presente Parte III.

Il rimborso per esigenze dei passeggeri è ammesso, con la trattenuta del 20% per ciascun passeggero,

a condizione che la richiesta per rinuncia totale o parziale venga presentata fino alle ore 24 del quinto giorno precedente l'orario di partenza del treno. Decorso tale termine non spetta alcun rimborso.

Il biglietto è nominativo e riporta gli estremi del capo comitiva. Il capo comitiva deve essere in possesso dell'elenco nominativo di tutti i partecipanti generato dal sistema in fase di acquisto, mentre ciascun componente il gruppo, se richiesto, è tenuto a comunicare al personale di bordo il codice identificativo della transazione (PNR). In tutti i casi sia il capo comitiva che ciascun componente del gruppo deve essere munito di documento di identificazione personale. Il capo comitiva è l'unico riferimento per tutte le operazioni di secondo contatto, quali cambi, rimborsi e indennità per ritardo e/o disservizio, e solleva FS Treni Turistici Italiani dalla responsabilità nella gestione di ulteriori richieste provenienti direttamente da altri partecipanti, ove già assolute nei suoi confronti per l'intero gruppo. L'organizzatore della comitiva risponde in solido con i passeggeri delle somme dovute a FS Treni Turistici Italiani in caso di irregolarità ed abusi.

14. I servizi accessori

14.1 I compartimenti e le carrozze in uso esclusivo

- **Compartimenti in uso esclusivo**

Sui treni Notte i viaggiatori possono richiedere, se disponibile, l'uso esclusivo di un compartimento a cuccetta corrispondendo, oltre al biglietto al prezzo competente a ciascun viaggiatore, l'importo corrispondente a tanti biglietti a prezzo intero quanti sono i posti non occupati.

Nel caso di prenotazione ad uso esclusivo da parte di un unico passeggero, al prezzo del compartimento viene applicato uno sconto del 25%.

Sui treni diurni i viaggiatori possono acquistare l'uso esclusivo di un compartimento salottino corrispondendo, oltre al biglietto competente a ciascun viaggiatore, l'importo corrispondente a tanti biglietti a prezzo intero quanti sono i posti non occupati.

- **Carrozza in uso esclusivo**

I viaggiatori possono richiedere, se disponibile, l'uso esclusivo di carrozze in composizione a treni previsti in orario, comprese le carrozze cuccette.

Per ciascuna carrozza richiesta in uso esclusivo devono essere corrisposti, al prezzo competente, tanti biglietti quanti sono i posti offerti dalla carrozza in ciascuna classe o livello di servizio.

14.2 I servizi Cuccette e Vagoni Letto

- **Il biglietto**

Per viaggiare sui treni notte utilizzando i servizi Cuccetta e Vagone Letto, al passeggero viene rilasciato un biglietto nominativo³, al prezzo previsto a seconda della sistemazione richiesta (Cuccette con compartimenti grandi da 4 a 6 posti; vagoni letto in posto singolo o doppio). A tale biglietto si applicano tutte le condizioni di utilizzo previste per i biglietti per i posti a sedere, salvo le eccezioni espressamente indicate di volta in volta.

Il passeggero che intenda prenotare un posto doppio o triplo in Vagone Letto o un posto in Cuccetta, ha la possibilità di scegliere il posto fra quelli disponibili nel compartimento in corso di prenotazione. Non è consentita l'assegnazione di un posto in un determinato compartimento se non è stata ultimata

³ Gli estremi del documento (nome, cognome e numero del documento) del passeggero sono rilevati a bordo treno anche in presenza di un biglietto recante, in luogo del nominativo, la sola indicazione "vale con doc. di identità".

l'assegnazione dei posti nel compartimento precedente. Si fa eccezione per più persone che effettuino una prenotazione collettiva o nel caso in cui il richiedente sia di sesso diverso da quello delle persone già assegnatarie di posto nel compartimento in corso di prenotazione.

- **L'utilizzazione del biglietto**

Per l'utilizzazione del servizio Cuccetta o Vagone Letto è necessario essere in possesso, oltre che del biglietto di viaggio per il servizio utilizzato, di un valido documento d'identificazione da esibire a bordo treno.

La cabina o i posti non occupati dagli aventi diritto sono considerati liberi quando siano trascorsi 15 minuti dalla partenza del treno dalla stazione indicata sul biglietto.

Il biglietto vale per l'occupazione del posto cuccetta o letto per l'intero percorso notturno, nonché per l'occupazione del posto a sedere durante il percorso precedente e/o successivo a quello del servizio notturno. Il percorso notturno è stabilito di regola per tutte le relazioni dalle ore 22 alle ore 8. Fanno eccezione le carrozze cuccette che partono d'orario dalla stazione origine della relazione dopo le ore 22 e quelle che arrivano nella stazione termine di corsa prima delle ore 8, per le quali il percorso notturno inizia dall'ora di partenza e termina all'ora di arrivo.

Sui treni è vietato fumare.

Nei corridoi e nelle piattaforme non possono stazionare passeggeri non assegnatari di posti cuccetta o letto.

- **Le irregolarità**

In caso di richiesta a bordo treno di una cabina letto o di posti di categoria inferiore rispetto a quella prevista dal biglietto in possesso del passeggero, ma per un numero superiore di persone (ad esempio passaggio da letto singolo a doppio), il passeggero viene regolarizzato con il pagamento della differenza di prezzo fra l'importo dovuto per la sistemazione letto effettivamente utilizzata e quanto già corrisposto, maggiorata della soprattassa prevista all'Allegato 2 – Listino dei prezzi.

Per quanto non previsto, si applica la disciplina di cui al Punto 2 della Parte III e Punto 5 della Parte I.

15. Il servizio di ristorazione
--

- **Generalità**

Sui treni è possibile usufruire del servizio di ristorazione svolto in apposite carrozze. Il servizio in carrozza ristorante/bar si effettua, con varie modalità di offerta, nelle tratte e sui treni contrassegnati da appositi simboli nell'Orario ufficiale.

- **Condizioni di ammissione**

Il passeggero munito di titolo di viaggio può accedere alla carrozza ristorante/bar sia per i pasti che per le altre consumazioni. È tenuto comunque a lasciare la carrozza stessa al termine della consumazione e, nel caso di pasti, prima che venga servita la serie successiva.

Non è ammessa l'introduzione nelle suddette carrozze di bagagli, oggetti ingombranti e animali. È fatta eccezione solo per i cani da assistenza.

Allegato 2 – Listino Prezzi “Treni Espressi”

1. IMPORTI AGGIUNTIVI

Tabella 1	
Prenotazioni ed altri servizi	Importi dovuti
a) Trasporto bagagli ingombranti in appositi spazi o carrozza porta bagagli (bagagli, attrezzature sportive, biciclette ecc.)	10 € da pagare all'atto di acquisto del biglietto (se servizio non compreso nel prezzo del biglietto)
b) Pagamento biglietto preriservato con postoclick	presso punti Puntolis, punti Mooney, agenzie di viaggio, 1,50 €

Tabella 2	
Irregolarità	Sopratasse
a) Viaggiatore sprovvisto di titolo di viaggio o con titolo di viaggio non valido	50,00 € a viaggiatore (comprensivo di eventuali oneri normativi) nel caso di pagamento entro 60 giorni dalla data di notifica. Oltre tale termine l'importo è pari a 200 € a viaggiatore, oneri normativi esclusi.
a1) Viaggiatore che è sprovvisto della prescritta iscrizione all'anagrafe canina per il proprio cane e/o del libretto sanitario (o, per i cittadini stranieri, del passaporto dell'animale)	25,00 € a viaggiatore
b) Viaggiatore con titolo di viaggio irregolare b1) Viaggiatore sprovvisto del titolo di viaggio per il trasporto della bici, del bagaglio ingombrante, o con titolo di viaggio irregolare	10,00 € a viaggiatore
c) Viaggiatore che compie abusi nell'utilizzo del titolo di viaggio	Importo pari a tre volte il prezzo del titolo di viaggio con il minimo di 200,00 € a viaggiatore
d) Abusi nel trasporto di bagagli e animali	50,00 € a viaggiatore (comprensivo di eventuali oneri normativi) nel caso di pagamento entro 60 giorni dalla data di notifica. Oltre tale termine l'importo è pari a 200 € a viaggiatore, oneri normativi esclusi.
e) mancato pagamento a bordo	5,00 € a viaggiatore

2. IMPORTI NON RIMBORSABILI

Tabella 3	
a) Importo non indennizzabile per ritardo in arrivo	Indennità di valore inferiore ad € 8 a passeggero
b) Biglietti non rimborsabili per rinuncia al	Biglietti di importo pari o inferiori a € 10 a

viaggio da parte del viaggiatore	passengiero
----------------------------------	-------------