

Condizioni Generali di Vendita e Trasporto  
Trenitalia France

## SOMMARIO

Disposizioni generali .....	1
Definizioni .....	1
PARTE 1 - Condizioni generali di vendita.....	2
Titolo 1 – Condizioni generali di vendita dei biglietti Trenitalia France .....	2
Capitolo 1 - Modalità e condizioni di acquisto .....	2
Articolo 1 - Principi.....	2
Articolo 2 – Vendita dei titoli di viaggio .....	2
Articolo 3 – Viaggio di minori .....	2
Articolo 4 - Pagamento dell'ordine.....	2
Capitolo 2 - Smarrimento, cambio o rimborso prima della partenza del treno .....	2
Articolo 5 – Smarrimento del titolo di viaggio in formato cartaceo acquistato attraverso un canale di vendita diverso da Trenitalia France.....	2
Articolo 6 - Smarrimento del codice della prenotazione effettuata attraverso i circuiti di vendita di Trenitalia France.....	3
Articolo 7 - Smarrimento del titolo di viaggio in formato cartaceo .....	3
Articolo 8 – Modifica, cambio o rimborso di un titolo di viaggio .....	3
Articolo 9 – Modifica dell'identità del passeggero .....	3
Capitolo 3 - Principi tariffari e servizi forniti .....	3
Sezione 1 – Servizio di trasporto .....	3
Articolo 10 - Principi.....	3
Articolo 11 - Riduzioni.....	3
Sezione 2 – Prestazioni di servizi accessori al trasporto.....	4
Articolo 12 - Trasporto di animali domestici.....	4
Articolo 13 - Bagagli.....	4
Titolo 2 - CONDIZIONI generali di vendita dei biglietti Trenitalia S.p.A venduti da Trenitalia France.....	4
Titolo 3 - Disposizioni relative all'accesso e all'uso del sito Internet <a href="http://www.trenitalia.com">www.trenitalia.com</a> e alla protezione dei dati personali .....	4
PARTE 2 - Condizioni Generali di Trasporto .....	5
Capitolo 1 - Validità del titolo di viaggio.....	5
Articolo 1 – Considerazioni generali .....	5
Articolo 2 – Biglietto Trenitalia France.....	5
Articolo 3 - Posti a sedere.....	5
Articolo 4 – Cedibilità del titolo di viaggio .....	5
Capitolo 2 - Controllo del titolo di viaggio e gestione delle irregolarità .....	5
Articolo 5 – Condizioni di accesso ai treni.....	5
Articolo 6 – Situazioni di irregolarità .....	5
Articolo 7 – Accertamento e regolarizzazione delle infrazioni .....	5
Capitolo 3 - Accessibilità e assistenza alle persone con disabilità e a mobilità ridotta .....	6
Articolo 8 - Accessibilità.....	6
Articolo 9 - Assistenza .....	6
Capitolo 4 - Principi generali di informazione ed assistenza .....	6
Articolo 19 – Informazione e assistenza in caso di ritardo del treno .....	6
Articolo 11 - Operazioni doganali per tratte internazionali.....	6

Capitolo 5 – Obblighi del passeggero.....	6
Articolo 12 – Prima della partenza del treno .....	6
Articolo 13 – Comportamento del passeggero.....	6
Capitolo 6 - Bagaglio e animali ammessi.....	7
Articolo 14 - Bagagli .....	7
Articolo 15 – Animali domestici ammessi.....	7
Articolo 16 – Politica in materia di oggetti smarriti .....	7
Capitolo 7 – Responsabilità di Trenitalia France .....	7
Sezione 1 - Responsabilità per lesioni personali alle persone .....	7
Articolo 17 - Principi.....	7
Sezione 2 - Responsabilità per danni al bagaglio e agli animali trasportati .....	8
Articolo 18 - In caso di danni materiali subiti dal passeggero sul treno.....	8
Sezione 3 - Responsabilità per mancato rispetto degli orari .....	8
Articolo 19 - Rimborso in caso di ritardo o annullamento .....	8
Articolo 20 - Indennizzo in caso di ritardo del treno .....	8
Articolo 21 - Esonero di responsabilità in caso di mancato rispetto degli orari.....	8
Articolo 22 - Politica di rimborso in caso di declassamento .....	8
Sezione 4 - Condizioni e gestione delle richieste di risarcimento.....	9
Articolo 23 - Richiesta di risarcimento per lesioni personali alle persone .....	9
Articolo 24 – Altre richieste di risarcimento.....	9
Capitolo 8 - Mediazione, richiesta di risarcimento e organismo nazionale incaricato dell'applicazione del "Regolamento Passeggeri" e azioni legali .....	9
Articolo 25 - Mediazione.....	9
Articolo 26 – Applicazione del "Regolamento Passeggeri".....	9
Articolo 27 - Imprese contro cui può essere intrapresa un'azione legale.....	9
Articolo 28 - Prescrizioni delle azioni legali per responsabilità.....	9
Articolo 29 – Legge applicabile .....	9
Allegato 1 - Principi tariffari e condizioni di annullamento e modifica / rimborso .....	10
Allegato 2 – Ammende forfetarie per contravvenzioni non tariffarie alla politica dei trasporti.....	11
Allegato 3 - Infrazioni tariffarie .....	12

## DISPOSIZIONI GENERALI

Trenitalia France è una società per azioni semplificata unipersonale (SASU), con capitale sociale di 1.500.000 €, iscritta al registro delle imprese di Parigi al numero 520 287 004 e avente sede legale in 185, rue de Bercy a Parigi (75012), FRANCIA. Trenitalia France è una società del Gruppo *Ferrovie dello Stato italiane*. Trenitalia France è titolare di una licenza di impresa ferroviaria e di un certificato di sicurezza in Francia che le consentono di utilizzare le linee della rete ferroviaria francese per effettuare servizi di trasporto passeggeri tra la Francia e l'Italia. Trenitalia France si affida a imprese ferroviarie partner per l'utilizzo di altre reti ferroviarie.

Le presenti condizioni generali definiscono le regole generali applicabili al rapporto contrattuale tra il passeggero e Trenitalia France, dal momento in cui viene effettuato l'ordine per un servizio di trasporto fino all'arrivo a destinazione.

Le presenti condizioni generali sono applicabili:

- alla vendita di servizi di trasporto operati da Trenitalia France e alla vendita tramite Trenitalia France, a nome e per conto di Trenitalia S.p.A., di servizi di trasporto operati da quest'ultima;

- al trasporto ferroviario di servizi operati da Trenitalia France.

Nel caso in cui Trenitalia France emetta dei titoli di viaggio in nome e per conto di Trenitalia S.p.A, si applicano solo le disposizioni dei titoli 2 e 3 delle CGV.

Gli altri prodotti o titoli di viaggio (Trenitalia Pass o un titolo di viaggio per altri treni circolanti esclusivamente sul territorio italiano) dipendono dalle Condizioni generali di vendita e di Trasporto della società Trenitalia S.p.A. Dette condizioni in lingua italiana sono consultabili per ulteriori informazioni al seguente link:

[https://www.trenitalia.com/it/informazioni/condizioni\\_generali/validitrasporto.html](https://www.trenitalia.com/it/informazioni/condizioni_generali/validitrasporto.html)

Le condizioni generali sono disponibili sul sito Internet [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) nelle seguenti lingue: francese, inglese e italiano, oltre che presso i nostri partner di distribuzione.

Le condizioni generali applicabili al contratto sono quelle pubblicate al momento dell'acquisto del servizio di trasporto. La persona responsabile dell'acquisto e i passeggeri dichiarano di averle lette prima di effettuare la prenotazione e di salire a bordo dei treni operati da Trenitalia France.

Qualora una o più disposizioni delle presenti condizioni generali non sia valida o non possa essere eseguita, ciò non pregiudicherà la validità o l'applicabilità delle restanti condizioni.

Queste condizioni sono valide a partire dal 24 luglio 2023.

## DEFINIZIONI

- **Contratto di trasporto:** è il contratto con il quale Trenitalia France si impegna, previo pagamento del prezzo del viaggio, a trasportare il passeggero e i suoi bagagli al luogo di destinazione secondo le condizioni stabilite nel suddetto contratto di trasporto.

Esso è comprovato dall'emissione di un titolo di viaggio, indipendentemente dalla sua forma. Il titolo di viaggio costituisce, fino a prova contraria, la prova della conclusione e del contenuto del contratto di trasporto.

Il contratto di trasporto stipulato tra Trenitalia France e il passeggero è disciplinato da:

- i dati riportati sul titolo di viaggio,
- le presenti condizioni generali di vendita e di trasporto, compresi i loro allegati;
- il regolamento (UE) n° 2021/782 del PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 29 aprile 2021 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione), il cosiddetto "Regolamento Passeggeri".

Questi elementi costituiscono la totalità dei termini applicabili al contratto sottoscritto con Trenitalia France.

Nessun dipendente o fornitore di Trenitalia France è autorizzato a fare dichiarazioni che possano influenzare i termini del presente contratto. Qualunque dichiarazione che contravenga alle disposizioni del contratto sarà dichiarata nulla e non opponibile a Trenitalia France.

## Principio di separazione dei contratti:

Trenitalia France vende anche titoli di viaggio (o biglietti) per viaggi organizzati da altri vettori. Si tratta di contratti separati. I diversi contratti di trasporto eventualmente coesistenti sullo stesso o su diversi titoli di viaggio vengono giuridicamente considerati separati.

Le condizioni generali applicabili a ciascun contratto di trasporto sono quelle del vettore, la società a nome della quale viene eseguito il trasporto. Trenitalia France non si assume responsabilità di alcun tipo e per qualsiasi motivo derivante da un altro contratto di trasporto.

Nello specifico, si informa il passeggero che, in caso di coincidenze perse o di ritardo, non avrà diritto ad alcun indennizzo sulla base della lunghezza totale del viaggio. L'indennizzo potrà essere fatto unicamente sulla porzione di viaggio operata dall'impresa ferroviaria responsabile di questo incidente.

#### Caso del biglietto unico:

Viene considerato come biglietto unico il titolo di viaggio utilizzato per i servizi di trasporto gestiti da un'unica impresa ferroviaria o da una società interamente controllata.

Trenitalia France può proporre in vendita, sui suoi diversi supporti di vendita diretta, dei titoli di viaggio per viaggi organizzati con corrispondenza con un treno del vettore Trenitalia S.p.A., e questo nel contesto di una transazione commerciale unica, a condizione che i tempi di coincidenza fra le varie parti del viaggio siano ragionevoli. In questo caso si tratta di un titolo di viaggio unico. In questo caso, le regole relative ai biglietti unici si applicano ai vettori interessati, in particolar modo in caso di mancate coincidenze, assistenza e ritardi.

Diversi segmenti di un viaggio possono essere rappresentati in un biglietto di Trenitalia France, in un PNR o in un codice di riferimento univoco. In linea di principio, questo biglietto rappresenta un unico contratto di trasporto per tutti i segmenti in esso rappresentati. In caso contrario, dato che tali segmenti non fanno parte di questo unico contratto di trasporto, sarà indicato sul biglietto o su qualsiasi altro documento inviato al passeggero che tali biglietti rappresentano contratti di trasporto separati.

Le regole relative ai biglietti unici non si applicano se il passeggero compone le proprie tratte con delle corrispondenze senza servirsi degli itinerari proposti dal vettore.

- **Responsabile dell'acquisto:** la persona responsabile dell'effettuazione dell'ordine del servizio di trasporto. Questa persona non ha l'obbligo di viaggiare.

- **Titolo di viaggio o biglietto:** prova l'esistenza di un contratto di trasporto validamente stipulato tra Trenitalia France e il passeggero. Indica gli elementi essenziali del servizio di trasporto sottoscritto con Trenitalia France, in particolare il percorso e il prezzo, come anche la classe di comfort (Standard, Business, Executive), e il codice di riferimento del biglietto (PNR).

Esistono diversi tipi di titoli di viaggio. Il titolo di viaggio può essere in formato cartaceo oppure dematerializzato. Tutti i biglietti hanno un codice di riferimento PNR in caso di prenotazione "Ticketless". Nel contesto del sistema "Ticketless", le informazioni relative al percorso del passeggero sono indicate nella conferma di prenotazione.

A bordo treno viene assegnato un posto a ciascun passeggero, che dà diritto al trasporto in base alle caratteristiche e alle modalità di tratta che soddisfano le esigenze espresse dal passeggero e che sono state confermate per posta elettronica o tramite l'emissione di un biglietto cartaceo o di una ricevuta in caso di acquisto a bordo treno (in caso di regolarizzazione con penale o ammenda forfettaria, compatibilmente con i posti disponibili ed esclusi i casi in cui viene redatto un verbale. Cfr. Allegato).

Se l'ordine è stato effettuato on-line tramite il sito Internet [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), la prenotazione viene confermata via e-mail all'indirizzo di posta elettronica fornito al momento della prenotazione dalla persona che ha effettuato l'acquisto. Quest'ultima è eventualmente responsabile della trasmissione delle informazioni di viaggio alle altre persone interessate dal viaggio.

Questa e-mail, che costituisce la conferma del viaggio, indica nello specifico:

- il codice di prenotazione (o PNR) (cfr. definizione qui di seguito)
- i numeri di carrozza/e e di posto/i assegnato/i, indispensabili per salire a bordo dei treni Trenitalia France,
- l'identità di ogni passeggero trattandosi di titolo di viaggio nominativo;

- le caratteristiche del viaggio da effettuare: tratta, orari, condizioni e categorie tariffarie.

La prenotazione è obbligatoria su tutti i treni Trenitalia France.

- **Numero di riferimento (codice di prenotazione) o PNR** è il riferimento della prenotazione obbligatorio per poter salire a bordo; è composto da un codice alfanumerico di 6 caratteri.

- **Account cliente**, che può essere creato on-line sul sito internet [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) per poter usufruire dei servizi complementari o recuperare la propria prenotazione. La creazione dell'Account Cliente è facoltativa in quanto una persona può servirsi del sito Internet e acquistare il proprio titolo di viaggio senza per forza di cose creare un account.

## PARTE 1 - CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

### TITOLO 1 – CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA DEI BIGLIETTI TRENITALIA FRANCE

#### Capitolo 1 - Modalità e condizioni di acquisto

##### Articolo 1 - Principi

L'acquisto di servizi di trasporto Trenitalia France può essere effettuato attraverso i canali di vendita (sito Internet, applicazione mobile, Biglietteria, distributore automatico) di Trenitalia France, di Trenitalia S.p.A. e di altre imprese ferroviarie o altri partner con i quali Trenitalia France ha stipulato accordi di vendita, presso le Biglietterie Trenitalia e in agenzia.

In questo caso:

- le condizioni e le modalità per l'acquisto di servizi di trasporto di Trenitalia France realizzate attraverso i canali di vendita di Trenitalia S.p.A. sono disciplinate dalle condizioni generali di vendita di Trenitalia S.p.A. disponibili sui propri mezzi di pubblicazione;
- quelle di altre imprese di trasporto o di altri partner sono disciplinate dalle rispettive condizioni generali di vendita, disponibili sui loro mezzi di pubblicazione.

I principi tariffari e i servizi di trasporto forniti da Trenitalia France sono invece disciplinati dalle presenti condizioni generali di vendita.

Qualora le condizioni generali di vendita della società venditrice contengano principi tariffari e servizi diversi rispetto a quelli definiti nelle condizioni generali di vendita di Trenitalia France, queste saranno vincolanti solo per questa società. Trenitalia France applicherà esclusivamente le proprie condizioni generali. Per qualsiasi discrepanza eventuale sarà necessario rivolgersi alla società che ha effettuato la vendita.

Le condizioni e le modalità di acquisto dei servizi di trasporto di Trenitalia France effettuato attraverso i canali di vendita di Trenitalia France sono disciplinate dalle presenti condizioni generali di vendita.

In ogni caso, e indipendentemente dal canale d'acquisto, le condizioni di trasporto applicabili al contratto di trasporto Trenitalia France sono le condizioni generali di trasporto di Trenitalia France (Parte 2).

##### Articolo 2 – Vendita dei titoli di viaggio

**2.1** Per quanto riguarda i canali di vendita diretta Trenitalia France, i titoli di viaggio Trenitalia France possono essere acquistati sul sito Internet [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), sull'App, nelle Biglietterie Trenitalia France e presso i nostri distributori automatici.

**2.2** Salvo diversamente specificato, i titoli di viaggio possono essere acquistati non prima dei 6 mesi antecedenti la data del viaggio. Il passeggero o la persona responsabile dell'acquisto deve assicurarsi, al momento dell'ordine del titolo di viaggio, che esso sia compilato secondo le sue istruzioni (data, orario, destinazione) e che il passeggero possa eventualmente usufruire della riduzione richiesta.

Una volta acquistato il titolo di viaggio il passeggero non ha più diritto a nessuna riduzione.

**2.3** L'e-mail di conferma dell'ordine e il titolo di viaggio fungeranno da prova d'acquisto.

#### Articolo 3 – Viaggio di minori

**3.1.** Sulle tratte nazionali (Origine-Destinazione in Francia), i minori di 12 anni non sono autorizzati a viaggiare da soli (non accompagnati da un adulto maggiorenne) sui treni di Trenitalia France.

Sulle tratte internazionali (Origine-Destinazione tra Francia e Italia), i minori di 15 anni non sono autorizzati a viaggiare da soli (non accompagnati da un adulto maggiorenne) sui treni di Trenitalia France.

**3.2** Trenitalia France non offre un servizio di accompagnamento per i minori.

I minori che non sono in grado di viaggiare da soli nelle condizioni sopra descritte dovranno necessariamente essere accompagnati da un adulto responsabile.

**3.3** I minori rimangono sempre sotto la responsabilità dei loro genitori o tutori legali. Sono questi ultimi ad avere la responsabilità di assicurarsi che siano in grado di intraprendere il viaggio in questione in totale sicurezza.

**3.4** Le condizioni di viaggio per i minori devono essere distinte dall'applicazione di qualsiasi tariffa/sconto per minori. Sarà cura dei passeggeri verificare le condizioni applicabili a ciascuno di questi soggetti.

#### Articolo 4 - Pagamento dell'ordine

##### 4.1 Modalità di pagamento

Le modalità di pagamento accettate da ciascuno dei punti vendita diretta di Trenitalia France sono specificate in ciascuno di essi e sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com). Le modalità di pagamento accettate dai distributori automatici sono indicate su ogni dispositivo.

Il pagamento del titolo di viaggio può avvenire anche tramite utilizzo di una Carta Regalo (cfr. modalità e condizioni di utilizzo su <https://www.trenitalia.com/trenitalia-france/paris-lyon-milan/carte-cadeau.html>) o di un buono acquisto. Consultare le condizioni specifiche di utilizzo riportate su ciascun buono e negli Allegati.

Per le transazioni di acquisto on-line di biglietti ferroviari, Trenitalia.com si serve del pagamento 3D Secure.

Per la vendita dei titoli di viaggio sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), Trenitalia France si affida a una soluzione di pagamento certificata PCI-DSS. La transazione di pagamento è pertanto sicura e la riservatezza dei dati bancari del passeggero è garantita. L'utilizzo del nostro sistema di pagamento on-line non prevede l'applicazione di alcun supplemento.

##### 4.2 Buono sconto

Al momento dell'ordine, all'acquirente può essere chiesto anche di inserire il riferimento di un buono sconto. Consultare le condizioni specifiche di utilizzo riportate su ciascun buono e negli Allegati.

##### 4.3 Diritto di recesso

In conformità alle disposizioni del Codice del Consumo, dopo l'acquisto, la persona che ha effettuato la prenotazione non gode di alcun diritto di recesso.

#### Capitolo 2 - Smarrimento, cambio o rimborso prima della partenza del treno

##### Articolo 5 – Smarrimento del titolo di viaggio in formato cartaceo acquistato attraverso un canale di vendita diverso da Trenitalia France

Le condizioni per la gestione dello smarrimento di un titolo di viaggio Trenitalia France acquistato presso i partner Trenitalia France sono definite nelle loro condizioni generali di vendita, che sono disponibili sui loro mezzi di

pubblicazione. Qualora le condizioni generali di vendita della società venditrice contengano condizioni di gestione, principi tariffari e servizi diversi da quelli definiti nelle condizioni generali di Trenitalia France, queste saranno vincolanti solo per questa società. Trenitalia France applicherà esclusivamente le proprie condizioni generali. Per qualsiasi discrepanza eventuale sarà necessario rivolgersi alla società che ha effettuato la vendita.

In ogni caso, i passeggeri che abbiano smarrito o dimenticato il loro titolo di viaggio Trenitalia France acquistato presso un canale di distribuzione partner di Trenitalia France devono rivolgersi direttamente al punto vendita che ha emesso il biglietto. Qualora il passeggero non sia in grado di presentare un titolo di viaggio valido, sarà obbligato ad acquistare un nuovo titolo di viaggio per poter viaggiare. Il passeggero non avrà diritto in tal caso ad alcun risarcimento da parte di Trenitalia France.

#### Articolo 6 - Smarrimento del codice della prenotazione effettuata attraverso i circuiti di vendita di Trenitalia France

Nel caso in cui il passeggero abbia smarrito o dimenticato il proprio codice PNR, il numero di carrozza e di posto, potrà ottenere questi dati rivolgendosi al servizio clienti Trenitalia France o rivolgendosi al nostro personale di accoglienza in stazione.

Nel caso in cui il passeggero non conosca il codice PNR e il numero di carrozza e di posto a sedere, non sarà autorizzato a salire a bordo del treno e dovrà acquistare un nuovo titolo di viaggio se desidera viaggiare. Il passeggero non avrà in tal caso diritto ad alcun risarcimento.

#### Articolo 7 - Smarrimento del titolo di viaggio in formato cartaceo

Trenitalia France non può consentire nessun rinnovo di un biglietto cartaceo smarrito, rubato o dimenticato. In questo caso, se desidera viaggiare, il passeggero dovrà acquistare un nuovo titolo di viaggio.

#### Articolo 8 – Modifica, cambio o rimborso di un titolo di viaggio

Modifica: le modifiche al biglietto possono riguardare l'orario, la data del treno, ma anche l'origine/destinazione e la classe di comfort.

Cambio: le modifiche al biglietto possono riguardare solo l'orario e/o la data del treno.

**8.1** I titoli di viaggio Trenitalia France possono essere modificati e sostituiti secondo le condizioni applicabili all'offerta e alla tariffa selezionata. Cfr. Tariffari allegati.

**8.2** I titoli di viaggio sono parzialmente rimborsabili in caso di annullamento prima della partenza per comodità del passeggero, secondo le condizioni applicabili all'offerta e alla tariffa selezionata. Al momento dell'acquisto il passeggero ha la responsabilità di controllare le condizioni tariffarie applicabili all'utilizzo del suo titolo di viaggio. Le condizioni di rimborso applicabili in base all'offerta tariffaria selezionata sono definite nel tariffario allegato.

La richiesta di rimborso del biglietto è valida per l'intero biglietto. Non sarà concesso alcun rimborso parziale del biglietto.

**8.3** La richiesta di modifica, cambio e/o rimborso va presentata presso il punto vendita che ha emesso il titolo di viaggio.

Se l'acquisto è stato effettuato sul sito Internet [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), il rimborso viene solitamente effettuato con accredito sulla carta di credito utilizzata per il pagamento iniziale entro i seguenti termini:

- se la richiesta viene effettuata direttamente attraverso lo spazio "Le mie prenotazioni" disponibile sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), il rimborso verrà effettuato sul mezzo di pagamento utilizzato per l'acquisto. I tempi di rimborso variano a seconda dell'istituto bancario del cliente. ;
- se la richiesta viene effettuata attraverso gli altri moduli disponibili sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), il

rimborso verrà effettuato entro il termine massimo di un mese dalla presentazione della richiesta.

Se l'acquisto è stato effettuato presso la Biglietteria Trenitalia France, la richiesta di rimborso deve essere presentata alla Biglietteria stessa o tramite il modulo di contatto disponibile sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com). Il rimborso sarà effettuato in base al metodo di pagamento utilizzato e al canale della richiesta, senza pregiudicare il rispetto dell'articolo 20 delle Condizioni Generali di Trasporto qui di seguito.

Un biglietto pagato in contanti presso la Biglietteria verrà rimborsato in contanti se il cliente si reca alla Biglietteria e tramite bonifico bancario se il cliente ne fa richiesta tramite il modulo di contatto. Per gli acquisti superiori ai 200 euro pagati in contanti, o in caso di mancanza di contanti presso la Biglietteria, il rimborso sarà effettuato tramite bonifico bancario.

Un biglietto acquistato sul sito Internet [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) con un buono acquisto sarà rimborsato tramite buono acquisto.

Nel caso in cui vengano utilizzati più metodi di pagamento, il rimborso sarà effettuato in base a questi diversi metodi di pagamento.

Le richieste di modifica, cambio o rimborso per biglietti acquistati attraverso canali di distribuzione diversi dai canali di vendita diretta Trenitalia France devono essere rivolte esclusivamente al punto vendita che ha emesso il biglietto. Trenitalia France non potrà gestire queste richieste.

#### **8.4** Tetto di rimborso di un titolo di viaggio

In caso di richiesta di annullamento, non verrà effettuato alcun rimborso se, dopo l'applicazione della detrazione, l'importo del rimborso dovuto è inferiore o uguale a 8€.

#### Articolo 9 – Modifica dell'identità del passeggero

Indipendentemente dal fatto che il titolo di viaggio possa o meno essere modificato/cambiato, l'identità del passeggero o dei passeggeri indicata sul biglietto nominativo può essere modificata, senza costi aggiuntivi, fino alla partenza del treno.

### **Capitolo 3 - Principi tariffari e servizi forniti**

#### **Sezione 1 – Servizio di trasporto**

##### Articolo 10 - Principi

Le tariffe associate e i servizi forniti con ciascun tipo di offerta di trasporto e livello di comfort sono disponibili su [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com). Le tariffe sono espresse in euro, IVA inclusa.

Il servizio di trasporto comprende la possibilità per il passeggero di portare con sé bagagli e/o gli animali domestici che rispondono rigorosamente alle caratteristiche di cui alla Parte 2 relativa alle Condizioni Generali di Trasporto.

I bagagli viaggiano sotto la responsabilità dei rispettivi proprietari. Essi devono essere gestiti autonomamente da questi ultimi, per quanto riguarda caricamento a bordo, trasporto e sistemazione a bordo dei treni Trenitalia France. Trenitalia France declina qualsiasi responsabilità relativamente ai bagagli.

Per ulteriori informazioni relative a oggetti smarriti a bordo dei treni Trenitalia France, si invita a fare riferimento alla pagina dedicata su [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

#### **10.1. Assegnazione dei posti a sedere**

Per ragioni operative o di disponibilità, è possibile che ai passeggeri che prenotano insieme possano essere assegnati posti separati.

In casi eccezionali in cui a un minore venga assegnato un posto a sedere separato da quello dell'adulto con il quale viaggia, Trenitalia France si impegna a riorganizzare i posti a bordo in modo che il minori viaggi effettivamente con l'adulto che lo accompagna.

#### Articolo 11 - Riduzioni

La persona responsabile dell'acquisto del biglietto si accerta, al momento dell'acquisto e indipendentemente dal canale di acquisto utilizzato, che siano soddisfatte le condizioni che giustificano l'assegnazione di un biglietto a tariffa ridotta.

##### **11.1** Riduzione minori

I minori possono beneficiare di condizioni tariffarie specifiche secondo determinate condizioni. Cfr. Allegato.

L'età del minore ai fini dell'applicazione delle condizioni speciali di sconto è determinata alla data di acquisto del biglietto. A bordo potrebbe essere richiesto un documento giustificativo dell'età del minore. In caso di mancata presentazione del documento giustificativo il biglietto potrebbe essere sottoposto a regolarizzazione.

Nel caso in cui un minore non abbia diritto alla tariffa ridotta acquistata, sarà cura del passeggero maggiorenne responsabile del minore in situazione di irregolarità regolarizzare la situazione (cfr. Parte 2).

##### **11.2** Riduzione di gruppo

I gruppi possono beneficiare di condizioni tariffarie specifiche secondo determinate condizioni. Cfr. Allegato.

Queste condizioni tariffarie non sono disponibili on-line. I gruppi possono altresì beneficiare di un'opzione di acquisto al momento della prenotazione. Questa opzione è disponibile esclusivamente presso le biglietterie di Trenitalia France o Trenitalia, gli uffici gruppi e le agenzie convenzionate con Trenitalia (in tutto il mondo).

Se al momento dell'acquisto non sono soddisfatte le condizioni per beneficiare delle tariffe specifiche, i viaggiatori si troveranno in una situazione di irregolarità e dovranno regolarizzare la loro situazione (cfr. Parte 2).

L'organizzatore del viaggio è il referente unico per tutte le richieste di modifica, annullamento e indennizzo. L'organizzatore del viaggio si coordina con i partecipanti al viaggio per il recupero delle somme da pagare e per le ripartizioni degli eventuali rimborsi o indennizzi. Trenitalia France non risponderà individualmente a ciascun passeggero ma elaborerà il PNR collegato alla prenotazione Gruppo.

##### **11.3** Riduzione per l'accompagnatore di una persona a mobilità ridotta o persona disabile titolare di una carta d'invalidità

L'accompagnatore di una persona a mobilità ridotta o di una persona disabile può beneficiare di tariffe speciali a determinate condizioni. Cfr. Allegato.

Ciò riguarda l'accompagnatore che viaggia con una persona a mobilità ridotta o una persona disabile, in possesso di un documento che attesti la sua situazione di invalidità.

Le condizioni tariffarie specifiche sono valide per un solo accompagnatore, che dovrà accompagnare la persona disabile nella stessa tratta e nella stessa classe di comfort.

Per consentire all'accompagnatore di usufruire della riduzione, questi deve essere in possesso e presentare un documento ufficiale che attesti la sua disabilità. In mancanza di tale documento, l'accompagnatore si trova in situazione di irregolarità e dovrà provvedere a regolarizzare la sua situazione (cfr. Parte 2).

##### **11.4** Altre riduzioni e tariffe ridotte

Trenitalia France si riserva il diritto di creare nuove tariffe ridotte e riduzioni riservate a specifiche categorie di passeggeri che dovranno essere in grado di dimostrare la loro idoneità alla riduzione presentando al momento dell'acquisto e a bordo del treno i documenti giustificativi richiesti. Le nuove tariffe e riduzioni saranno aggiunte all'allegato tariffario al momento della loro creazione.

##### **11.5** Nessun abbonamento è valido sui treni Trenitalia France.

**Sezione 2 – Prestazioni di servizi accessori al trasporto****Articolo 12 - Trasporto di animali domestici**

Gli animali domestici sono ammessi a bordo treno solo secondo le condizioni di seguito definite. Gli animali velenosi o pericolosi sono severamente vietati a bordo treno.

L'animale viaggia sotto la piena responsabilità del passeggero che è responsabile della sua cura e sorveglianza e che si impegna a fare in modo che l'animale non rechi disturbo agli altri passeggeri. Il passeggero sarà ritenuto pienamente responsabile degli eventuali danni causati dall'animale.

Il cane deve necessariamente essere tenuto al guinzaglio e indossare la museruola.

Gli animali di oltre 5 kg sono rigorosamente vietati nelle aree dedicate alla ristorazione e nelle zone Silenzio, Executive e Sala Meeting. Sono ammessi unicamente nelle aree Allegro Standard o Business.

Trenitalia France accetta un solo animale domestico per passeggero, purché vengano rispettate le condizioni di seguito definite

**12.1 Trasporto di animali domestici di piccola taglia**

Un animale domestico di peso inferiore a 5 kg viaggia gratuitamente e senza prenotazione. Tuttavia, l'animale deve viaggiare in una borsa, una cesta o una gabbia di dimensioni standard che rispettino le dimensioni autorizzate per i bagagli (80x50x31)

La borsa, la cesta o la gabbia contenente l'animale durante il viaggio sono considerati come bagaglio e come tali saranno calcolati nella franchigia bagagli descritta nell'articolo 13.

**12.2 Trasporto di cani di grossa taglia**

I cani di grossa taglia (con peso compreso tra 5 e 50 kg) possono essere accettati a bordo dei treni a condizione che venga corrisposta l'opzione corrispondente (cfr. Allegato) al momento dell'acquisto del biglietto (presso la Biglietteria oppure on-line).

In caso di infrazione tariffaria a bordo, le condizioni applicate saranno le stesse applicate per la Tariffa Serenità (cfr. Allegato).

Sui treni, il cane deve essere tenuto al guinzaglio e deve indossare la museruola.

Nel caso in cui il proprietario dell'animale dovesse rifiutarsi di pagare il prezzo per regolarizzare la situazione a bordo, questi sarà considerato in condizione di irregolarità (cfr. Parte 2).

**12.3 Disposizioni generali**

I biglietti possono essere acquistati on-line, presso i distributori automatici o presso la Biglietteria.

Se non viene emesso alcun biglietto, la persona responsabile dell'animale dovrà regolarizzare la situazione a bordo (con carta di credito o in contanti), rivolgendosi al personale di bordo (cfr. Trenitalia.com per le tariffe).

Durante il viaggio, l'animale non deve essere lasciato solo.

Gli animali che non soddisfano i criteri di cui sopra o le cui condizioni di trasporto non soddisfano i requisiti di cui sopra non saranno ammessi a bordo dei treni di Trenitalia France. Le conseguenze di tale rifiuto non daranno luogo a nessun rimborso o indennizzo da parte di Trenitalia France.

Per poter viaggiare, gli animali devono viaggiare con i documenti necessari per l'ingresso e il soggiorno in Francia e in Italia. La persona responsabile dell'animale deve essere in grado di esibire tali documenti in caso di richiesta da parte del personale di bordo o delle autorità competenti.

Per il benessere di tutti, le persone che viaggiano con il loro animale devono assicurarsi che la presenza dell'animale stesso non rechi disturbo agli altri passeggeri. Qualora uno dei passeggeri si opponga alla presenza dell'animale, il responsabile del personale di bordo sposterà il passeggero e l'animale in un altro punto del treno. In questo caso, il passeggero potrebbe essere spostato in una classe di comfort inferiore a quella precedentemente acquistata. Trenitalia France rimborserà al cliente, su richiesta, la differenza di tariffa legata a questo spostamento a classe di comfort inferiore.

Le condizioni di cui sopra non si applicano ai cani-guida di passeggeri non vedenti o ipovedenti, persone a mobilità ridotta e disabili, che viaggiano gratuitamente e senza prenotazione.

**Articolo 13 - Bagagli**

Ciascun passeggero può trasportare al massimo 2 bagagli e 1 bagaglio a mano, a condizione che il passeggero stesso possa:

- trasportare da solo e con facilità i propri bagagli,
- posizionarli da solo e con facilità negli spazi appositi o nel portabagagli situato sopra ai posti a sedere.

**La dimensione massima autorizzata per ciascuno dei 2 bagagli è di 80 cm (altezza) x 50 cm (larghezza) x 31 cm (profondità), inclusi tasche, ruote e manici.**

Fanno eccezione gli sci/snowboard/tavole da surf e i passeggini, che possono essere considerati come un bagaglio a condizione che vengano rispettate le seguenti condizioni:

- 1 paio di sci o 1 snowboard o 1 tavola da surf o 1 passeggino massimo per passeggero,
- In una custodia chiusa,
- Dimensione massima autorizzata: 2 m di lunghezza.

Un paio di sci, uno snowboard, una tavola da surf o un passeggino sono considerati come un bagaglio e vengono aggiunti alla franchigia bagaglio descritta sopra.

Il bagaglio a mano può essere riposto sotto il sedile del passeggero e deve avere una dimensione massima di 30 x 30 x 35 cm.

È permessa una sola eccezione (sci, snowboard, tavola da surf, passeggino, bicicletta o monopattino) per passeggero. Si vedano i dettagli su biciclette e monopattini all'articolo 14.3 della Parte 2.

**Al passeggero che dovesse presentarsi all'imbarco con un numero di bagagli superiore alla franchigia sopra indicata o con un bagaglio sovradimensionato potrebbe venire rifiutato l'accesso al treno.**

**Nel caso in cui tutti i bagagli possano comunque essere accettati a bordo in condizioni di sicurezza valide, verrà applicata una penale commerciale per ogni bagaglio (cfr. Allegato).**

La borsa, la cesta o la gabbia contenente un animale durante il viaggio sono considerati come bagaglio e come tali saranno calcolati nella franchigia bagagli descritta nell'articolo di cui sopra.

In conformità con le disposizioni di legge, tutti i bagagli devono riportare in maniera visibile il nome e cognome del passeggero. Sono esclusi gli effetti personali e gli oggetti di dimensioni ridotte che ciascun passeggero tiene a propria disposizione.

I bagagli viaggiano sotto la responsabilità dei rispettivi proprietari. Essi devono essere gestiti autonomamente da questi ultimi, per quanto riguarda caricamento a bordo, trasporto e sistemazione a bordo dei treni Trenitalia France. Trenitalia France declina qualsiasi responsabilità relativamente ai bagagli.

Gli oggetti smarriti o trovati a bordo dei treni Trenitalia France verranno depositati presso il servizio oggetti smarriti nella stazione ove termina la corsa del treno.

Trenitalia France si riserva il diritto di negare l'imbarco dei bagagli e/o dei passeggeri che non rispettino queste regole, senza diritto al rimborso.

**TITOLO 2 - CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA DEI BIGLIETTI TRENITALIA S.P.A VENDUTI DA TRENITALIA FRANCE**

L'acquisto di alcuni servizi di trasporto di Trenitalia S.p.A. può essere effettuato attraverso i canali di vendita di Trenitalia France, che li vende in nome e per conto di Trenitalia S.p.A.

In questo caso, i termini e le condizioni di acquisto sono disciplinati dalle disposizioni degli articoli 2, 3 e 4 del Titolo 1, dalle disposizioni del presente Titolo e da quelle del Titolo 3 per gli acquisti effettuati sul sito Internet [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

D'altra parte, i principi tariffari, le condizioni di modifica, cambio e rimborso dei titoli di viaggio oltre che tutte le norme applicabili al trasporto vengono definite da Trenitalia S.p.A. Tali norme sono disponibili nello specifico sul sito Internet [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

Il passeggero o la persona responsabile dell'acquisto deve assicurarsi, al momento dell'ordine del titolo di viaggio, che esso sia compilato secondo le sue istruzioni e che il passeggero possa eventualmente usufruire della riduzione richiesta.

Una volta acquistato il titolo di viaggio il passeggero non ha più diritto a nessuna riduzione.

**TITOLO 3 - DISPOSIZIONI RELATIVE ALL'ACCESSO E ALL'USO DEL SITO INTERNET [WWW.TRENITALIA.COM](http://WWW.TRENITALIA.COM) E ALLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

Si precisa che la raccolta di alcuni dati personali è essenziale per consentire la prenotazione e la stipula del Contratto di Trasporto. I passeggeri possono naturalmente esercitare il diritto di opporsi alla raccolta e al trattamento di tali dati, ma sono informati che ciò potrebbe comportare l'annullamento del viaggio o l'impossibilità di accedere a determinati servizi accessori richiesti (assistenza, ecc.). Ricordiamo inoltre che, in conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili in Francia e a livello internazionale, la mancata comunicazione di alcuni dati o l'inesattezza di alcuni dati può comportare la decisione di rifiutare l'imbarco o l'ingresso in un territorio straniero, senza che Trenitalia France possa esserne ritenuta responsabile.

L'utilizzo del sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com) da parte di minori deve avvenire sotto la supervisione e la responsabilità di un adulto responsabile e maggiorenne.

Per saperne di più sul trattamento dei dati personali, invitiamo i passeggeri a consultare la nostra informativa disponibile sul nostro sito Internet: <https://www.trenitalia.com/trenitalia-france/information-and-contacts/politique-de-confidentialite.html#>

Inoltre, quando il passeggero fornisce i propri dati telefonici, ha il diritto di iscriversi alla lista di opposizione al marketing telefonico. Per ulteriori informazioni in merito invitiamo a visitare il sito Internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

Per saperne di più sull'uso dei cookie è possibile consultare la nostra politica sui cookie disponibile sul nostro sito Internet: <https://www.trenitalia.com/content/tcom/trenitalia-france/cookie-policy.html>

I collegamenti ipertestuali a siti Internet gestiti da terzi sono forniti per facilitare agli utenti la ricerca di informazioni e per migliorare il contenuto del sito Internet.

Trenitalia France non potrà essere ritenuta responsabile delle informazioni, dei contenuti, dei prodotti e/o dei servizi offerti da questi siti, né della loro disponibilità e della loro politica di riservatezza. Trenitalia France non viene ritenuta responsabile nel momento in cui un contratto viene concluso su uno di questi siti terzi.

Trenitalia France non garantisce che il sito Internet [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) sia privo di anomalie o errori. Nel caso si verificano anomalie o errori, Trenitalia France non

garantisce che questi possano essere corretti, né che il sito funzionerà senza interruzioni o guasti.

Procedendo con l'ordine, l'utente dichiara di conoscere e accettare le caratteristiche e i limiti di Internet, in particolare le sue prestazioni tecniche, i tempi di risposta per la consultazione, l'interrogazione o il trasferimento dei dati e i rischi associati alla sicurezza delle comunicazioni, alla connessione e alla trasmissione dei dati su Internet, in particolare durante le transazioni di pagamento.

Di conseguenza, Trenitalia France non sarà in alcun modo responsabile per eventuali danni diretti o indiretti derivanti dall'uso del sito Internet [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) e in particolare:

- dei guasti alle apparecchiature di ricezione o delle linee di comunicazione;
- di problemi di routing, download e/o perdita di qualsiasi e-mail e, più in generale, di problemi che causino la perdita di dati;
- delle conseguenze di virus, anomalie o guasti tecnici;
- di qualsiasi altra anomalia di funzionamento della rete Internet e di qualsiasi guasto tecnico, hardware o software di qualsiasi tipo che abbia impedito la corretta evasione dell'ordine.

## **PARTE 2 - CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO**

Le presenti Condizioni Generali di Trasporto sono adottate in conformità alle disposizioni del regolamento (UE) n. 2021/782 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (di seguito "il Regolamento Passeggeri") e alla legislazione francese in materia.

In caso di incongruenza tra le presenti condizioni di trasporto e le disposizioni obbligatorie imposte dal Regolamento Passeggeri, prevalgono le disposizioni contenute all'interno di quest'ultimo documento.

In caso di incongruenza tra le disposizioni delle presenti condizioni di trasporto, si applica la disposizione più favorevole al passeggero.

Le Condizioni Generali di Trasporto stabiliscono le condizioni per l'esecuzione del servizio di trasporto nonché i diritti e i doveri di Trenitalia France e del passeggero

### **Capitolo 1 - Validità del titolo di viaggio**

#### Articolo 1 – Considerazioni generali

Promemoria: le nozioni di contratto di trasporto e di titolo di viaggio sono definite nella premessa delle presenti Condizioni Generali di Vendita e di Trasporto.

Le condizioni di vendita dei servizi di trasporto Trenitalia France nonché le condizioni di annullamento, cambio e rimborso del titolo di viaggio sono riportate al precedente Parte 1 "Condizioni Generali di Vendita".

#### Articolo 2 – Biglietto Trenitalia France

**2.1** Un titolo di viaggio Trenitalia France con prenotazione obbligatoria è valido solo per effettuare la tratta prenotata, alla data, all'ora, nel treno, per la classe e il posto indicati.

**2.2** Ogni passeggero deve essere in possesso di un titolo di viaggio valido e di qualsiasi documento necessario per giustificare la sua tariffa conformemente alle presenti condizioni generali.

Con il sistema "Ticketless", per salire a bordo dei treni Trenitalia France sono richiesti il codice di prenotazione, il numero di posto e di carrozza.

Per i titoli di viaggio nominativi, il passeggero è tenuto, su richiesta del personale di bordo, a esibire un documento attestante la sua identità al fine di verificare che questa corrisponda a quella indicata sul titolo di viaggio in suo possesso. Al passeggero che non è in grado di dimostrare la propria identità verrà negato l'accesso al treno o verrà

ordinato di scendere, anche se in possesso di un titolo di viaggio valido.

L'elenco degli unici documenti d'identità validi è determinato da decreto ministeriale. Questi sono:

- carta d'identità o passaporto in corso di validità o patente di guida,
- uno dei documenti di soggiorno in corso di validità rilasciati ai sensi del Codice sull'ingresso e il soggiorno degli stranieri e sul diritto di asilo.

#### Articolo 3 - Posti a sedere

Per motivi di servizio eccezionali, il personale di bordo può imporre ai passeggeri un cambio di posto a sedere.

#### Articolo 4 – Cedibilità del titolo di viaggio

Il titolo di viaggio è trasferibile a condizione che il viaggio non sia iniziato e che siano soddisfatte tutte le condizioni speciali di utilizzo. Si ricorda che, per i titoli di viaggio nominativi, qualsiasi modifica dell'identità di uno o più passeggeri è autorizzata fino alla partenza del treno e può essere effettuata sul sito Internet [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) o in Biglietteria.

### **Capitolo 2 - Controllo del titolo di viaggio e gestione delle irregolarità**

#### Articolo 5 – Condizioni di accesso ai treni

La prenotazione è obbligatoria su tutti i treni.

In alcune stazioni potrebbero essere in vigore delle modalità di accesso specifiche (utilizzo di tornelli sul binario per l'accesso al treno).

L'esistenza di un dispositivo all'imbarco non dispensa il passeggero da eventuali operazioni di controllo ulteriori alle quali dovrà sottoporsi, in stazione o a bordo treno, effettuate dal personale autorizzato.

Il passeggero deve presentare al personale di Trenitalia France che ne faccia richiesta, sui treni o al binario, nello specifico il proprio titolo di viaggio, il biglietto stampato (o PNR con giustificativo necessario) o caricato sullo smartphone. Poiché il biglietto è nominativo, il passeggero deve essere in grado di giustificare la propria identità.

#### Articolo 6 – Situazioni di irregolarità

Un passeggero è considerato in situazione di irregolarità qualora non possa esibire un titolo di viaggio valido al controllore. In particolare, è considerato non valido:

- un titolo di viaggio non valido per il treno su cui il passeggero è salito;
- un titolo di viaggio per il quale il passeggero non è in grado di giustificare la tariffa ridotta.

È in situazione di irregolarità anche il passeggero:

- sprovvisto di titolo di viaggio o che viaggia su una tratta per la quale non possiede il titolo di viaggio (caso tipico, ad esempio, del passeggero che inizia il viaggio prima della stazione di partenza indicata nella prenotazione o che prosegue il viaggio oltre la stazione di destinazione indicata nella prenotazione);
- che viaggia con un titolo di viaggio nominativo per il quale non vi è corrispondenza tra l'identità indicata sul biglietto e il documento d'identità;
- che viaggia con un titolo di viaggio nominativo senza essere in grado di dimostrare la propria identità.

#### Articolo 7 – Accertamento e regolarizzazione delle infrazioni

Alcune situazioni costituiscono delle infrazioni (sul piano tariffario o comportamentale) che possono dare luogo a una risposta penale (multa fissa, multa di contravvenzione o pena per delitto e reato). In alcuni casi, è possibile avviare una procedura amichevole (transazione) per estinguere il procedimento penale, sotto forma di transazione commerciale che prevede il pagamento di un'ammenda forfettaria oltre all'eventuale mancato incasso.

Se il trasgressore accetta di pagare sul posto, la transazione è detta "immediata" e il pagamento dà luogo a una ricevuta. Se il trasgressore si rifiuta o non è in grado di pagare, la transazione è detta "differita" e dà luogo all'emissione di un verbale.

**7.1** Regolarizzazione di passeggeri in situazione di irregolarità

#### **7.1.1** Regolarizzazione transazionale

Al momento dell'ispezione, il passeggero in situazione di irregolarità (secondo quanto definito all'articolo 6), che non si è presentato spontaneamente al controllore alle condizioni di cui all'articolo 7.1.2, ha la possibilità di regolarizzare la propria situazione con il pagamento immediato, a titolo di transazione, (1) di un'ammenda forfettaria che si aggiunge (2) all'eventuale mancata riscossione.

(1) L'importo dell'ammenda forfettaria è indicato nell'allegato

(2) Per mancata riscossione si intende del prezzo della tariffa a bordo treno (cfr. definizione in Allegato) o della differenza tra il prezzo pagato e quello che avrebbe dovuto essere effettivamente pagato, tenuto conto del livello di comfort selezionato (la differenza è stabilita in base al prezzo della tariffa a bordo treno).

L'ammenda forfettaria e la mancata riscossione vengono addebitate al passeggero.

La transazione pagata al momento dell'accertamento dell'infrazione dà luogo all'emissione di una ricevuta.

Qualora il passeggero non sia in grado o non sia disposto a pagare immediatamente la somma richiesta, il controllore di Trenitalia France redigerà un verbale di constatazione di infrazione.

Il verbale di infrazione non costituisce titolo di viaggio. Il passeggero sarà invitato a scendere alla successiva stazione

#### **7.1.2** Regolarizzazione commerciale

Il passeggero che si sia presentato spontaneamente al controllore dichiarando la propria situazione di irregolarità al momento di salire sul treno o nei minuti immediatamente successivi alla partenza del treno dalla stazione può regolarizzare (commercialmente) la propria situazione secondo la tariffa di bordo con l'applicazione di una penale (cfr. Allegato).

Le regolarizzazioni commerciali non sono applicabili se esiste un'effettiva struttura di imbarco.

#### **7.2** Contravvenzione non tariffaria

Nell'esercizio delle loro funzioni, gli agenti abilitati e autorizzati possono altresì registrare a verbale le infrazioni non legate alle tariffe di viaggio. Alcune sono coperte dalle stesse regole delle infrazioni tariffarie e possono quindi essere risolte con una transazione (ammenda forfettaria). L'importo delle ammende forfettarie applicabili alle contravvenzioni della politica del trasporto ferroviario è indicato nell'Allegato 3.

Le altre infrazioni sono assoggettate alle regole delle multe di contravvenzione o delle pene per delitti e reati.

#### **7.3** Modalità di pagamento dell'ammenda forfettaria e mezzi di contestazione

Nel contesto di un verbale di infrazione per un'infrazione tariffaria che rientra nel regime delle infrazioni tariffarie, il passeggero può comunque trovare un accordo con Trenitalia France. Il passeggero dispone del periodo di tempo consentito dalla legge per pagare l'importo della transazione che include:

- l'eventuale mancata riscossione (in caso di infrazione tariffaria),
- l'ammenda forfettaria,
- e gli oneri amministrativi, secondo le disposizioni di legge vigenti.

In alternativa può decidere di inviare una contestazione motivata a Trenitalia France, nelle modalità specificate sul sito Internet [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) o scrivendo a Trenitalia France - Ufficio contestazione delle infrazioni CP n° 10308, 75563 Parigi cedex 12, Francia

Le modalità di pagamento sono indicate sul sito Internet [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

Nell'ambito del controllo dell'esistenza e della validità dei titoli di viaggio dei passeggeri, il personale incaricato del controllo autorizzato dal Procuratore della Repubblica è abilitato a verificare l'identità e l'indirizzo del trasgressore. Qualora il passeggero si rifiuti di fornire i dati sulla sua identità necessari per redigere il verbale di constatazione di infrazione, il personale incaricato del controllo può chiedere l'assistenza di un funzionario o di un agente di polizia giudiziaria o della SUGE (Sûreté ferroviaire

Surveillance générale - Sicurezza ferroviaria Sorveglianza generale).

Qualora il trasgressore rifiuti o non sia in grado di dimostrare la propria identità, l'agente incaricato del controllo abilitato e autorizzato si rivolgerà immediatamente a qualsiasi ufficiale di polizia giudiziaria competente, che potrà in tal caso ordinare la presentazione immediata dei documenti da parte del trasgressore o trattenerlo il tempo necessario al suo arrivo o all'arrivo di un agente di Polizia Giudiziaria.

Qualora il pagamento non venga effettuato nei termini di legge indicati e in assenza di contestazione, il verbale viene trasmesso alla Procura della Repubblica e il trasgressore diventa automaticamente punibile con un'ammonda forfettaria maggiorata riscossa dalla Tesoreria della Repubblica in conformità con le disposizioni del Codice di procedura penale (francese).

#### 7.4 Infrazioni commesse durante una tratta internazionale

Le norme penali applicabili dipendono dal territorio in cui il reato è stato commesso e registrato.

dove l'infrazione è stata commessa e registrata.

Se il reato è stato commesso in un paese diverso dalla Francia, si applica il diritto penale del paese in questione.

Il pagamento delle somme dovute e le eventuali contestazioni devono essere presentate alle autorità competenti.

Per qualsiasi reato commesso sul territorio italiano, le condizioni sono specificate sul sito Internet di Trenitalia S.p.A. Sarà anche possibile scrivere agli indirizzi indicati sul biglietto oppure al seguente indirizzo: <https://www.trenitalia.com/it/informazioni/reclami.html>

### Capitolo 3 - Accessibilità e assistenza alle persone con disabilità e a mobilità ridotta

#### Articolo 8 - Accessibilità

##### 8.1 Accesso ai treni

I treni Trenitalia France sono accessibili alle persone a mobilità ridotta. Dei posti a sedere sono riservati ai passeggeri su sedia a rotelle.

Per prenotare un posto per un passeggero su sedia a rotelle o con disabilità, previa disponibilità dei posti, è necessario farne richiesta presso il punto vendita in cui è stato acquistato il biglietto. In caso di mancata indicazione entro al massimo 24 ore dalla partenza del treno della necessità di un posto per un passeggero su sedia a rotelle, nella misura del possibile Trenitalia France farà del proprio meglio per soddisfare la richiesta ma al passeggero potrebbe essere rifiutato l'accesso al treno.

Le sedie a rotelle devono essere conformi alla normativa europea STI PMR di cui al Regolamento n°1300/2014.

#### Articolo 9 - Assistenza

La persona con disabilità o a mobilità ridotta può richiedere un'assistenza dedicata, sia presso la stazione di partenza che di destinazione, tra la stazione e la carrozza assegnata (salita e discesa dal treno). Non è prevista alcuna ulteriore assistenza per gli spostamenti a bordo del treno. I passeggeri devono potersi spostare a bordo del treno autonomamente o con l'aiuto di un accompagnatore.

Per richiedere assistenza in stazione, il passeggero deve farne esplicita richiesta al momento della prenotazione del viaggio o al più tardi 24 ore prima del viaggio, presso il punto vendita dove è stato acquistato il biglietto.

I servizi di assistenza tra la stazione e la carrozza assegnata sono affidati da Trenitalia France a Gare et Connexions in Francia e alla società Trenitalia in Italia. Il servizio viene erogato da una società fornitrice del servizio in stazione in Francia e da Sala Blu in Italia. Cfr. le condizioni su [trenitalia.com](http://trenitalia.com). Il monitoraggio di questi servizi viene effettuato dal servizio assistenza di Trenitalia France. I servizi possono differire a seconda del territorio.

Il servizio potrebbe essere rifiutato nel caso in cui non siano state rispettate le tempistiche di presentazione della richiesta o se vengono ignorate alcune condizioni obbligatorie (numero di bagagli, utilizzo di mascherina obbligatoria, ecc.). Cfr. le condizioni su [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

### Capitolo 4 - Principi generali di informazione ed assistenza

#### Articolo 19 - Informazione e assistenza in caso di ritardo del treno

**10.1** In caso di ritardo alla partenza o all'arrivo del treno, Trenitalia France informerà, per quanto possibile, i passeggeri subito dopo essere venuta a conoscenza essa stessa degli sviluppi della situazione.

Su richiesta del passeggero, Trenitalia France conferma che il treno è stato soppresso o che ha subito un ritardo, a seconda dei casi.

**10.2** Qualora il ritardo previsto all'arrivo o alla partenza del treno sia stimato pari o superiore a 60 minuti, o ancora nel caso in cui il servizio sia annullato, Trenitalia France adotterà tutte le misure ragionevoli e proporzionate per migliorare la situazione dei passeggeri. Tali misure comprendono la distribuzione di bevande e pasti entro limiti di attuazione ragionevoli oltre che, qualora l'interruzione del viaggio lo richieda, un'offerta di alloggio.

Un'attenzione particolare è rivolta alle persone a mobilità ridotta e alle persone disabili.

#### Articolo 11 - Operazioni doganali per tratte internazionali

Trenitalia France non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile delle conseguenze di una decisione presa dalle autorità competenti nei confronti del passeggero, in particolare del rifiuto di ingresso nel territorio che comporta la discesa dal treno.

### Capitolo 5 - Obblighi del passeggero

#### Articolo 12 - Prima della partenza del treno

**12.1** Al momento dell'acquisto, il passeggero deve controllare che il titolo di viaggio sia conforme alle sue esigenze. Egli paga il prezzo del trasporto prima del viaggio. Solo ai passeggeri in possesso di un biglietto valido è consentito salire a bordo del treno Trenitalia France. In caso contrario, il passeggero sarà considerato in situazione di irregolarità e sarà tenuto a porre rimedio in conformità alle disposizioni di cui sopra.

**12.2** Se il passeggero beneficia di una riduzione tariffaria, egli (o la persona maggiorenne responsabile per il minore) deve essere in grado di fornire al personale di bordo di Trenitalia France i documenti giustificativi richiesti che attestino l'attribuzione di questa riduzione e dimostri la regolarità. In mancanza di ciò, e in caso di mancata presentazione volontaria al personale di bordo, il passeggero sarà considerato in situazione di irregolarità e sarà tenuto a porvi rimedio in conformità alle disposizioni di cui sopra.

**12.3** Il passeggero deve rispettare le condizioni di trasporto così come indicate al momento dell'acquisto, in particolare quelle di recarsi alla corretta stazione di partenza, salire a bordo del treno indicato e scendere alla stazione di destinazione indicata.

Trenitalia France non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali conseguenze dannose per il passeggero derivanti dal fatto che il passeggero si sia recato alla stazione sbagliata, sia sceso alla stazione sbagliata o sia salito sul treno sbagliato, a meno che questo errore sia imputabile a colpa o negligenza di Trenitalia France.

**12.4** Il passeggero deve presentarsi alla stazione di partenza in tempo utile. Nelle stazioni capolinea e intermedie, Trenitalia France non garantisce l'accesso al treno a meno di due (2) minuti dalla partenza. In caso di rifiuto di accesso al treno, il passeggero non avrà diritto ad alcun rimborso o indennizzo.

**12.5** È responsabilità del passeggero procurarsi tutti i documenti (in particolare carta d'identità o passaporto in corso di validità), visti e permessi speciali eventualmente necessari per il viaggio (in particolare soggiorno in Francia e in Italia), ed eventualmente per quello dei figli minorenni e/o dei passeggeri per i quali è responsabile e/o degli animali domestici con cui viaggia, nonché rispettare le normative vigenti negli Stati (di partenza, di destinazione e di transito) e le disposizioni di Trenitalia France.

Trenitalia France non può essere ritenuta responsabile per le conseguenze che il Passeggero potrebbe subire in caso di inosservanza degli obblighi.

Se a un passeggero viene rifiutata l'uscita da un territorio o l'entrata in un territorio, il titolo di viaggio in questione non sarà rimborsato da Trenitalia France, né totalmente né parzialmente.

#### Articolo 13 - Comportamento del passeggero

**13.1** Il passeggero rispetta le disposizioni imposte dal personale di bordo dei treni Trenitalia France.

Deve essere in grado di esibire al personale di bordo il suo titolo di viaggio e dimostrare la propria identità, nonché quella di coloro di cui è responsabile.

**13.2** Il passeggero deve comportarsi in modo civile e cortese nei confronti degli altri passeggeri e del personale di bordo.

In particolare, è vietato al passeggero sporcare o danneggiare le attrezzature, rimuovere o danneggiare etichette, mappe, cartelli o iscrizioni apposte nei treni, ostacolare la chiusura delle porte, aprire le porte dopo il segnale di partenza quando il treno è in marcia e prima dell'arresto completo del treno, utilizzare il segnale di allarme senza valido motivo.

I passeggeri sono inoltre invitati a garantire la tranquillità di tutti limitando i rumori molesti.

I passeggeri devono indossare un abbigliamento adeguato nei loro spostamenti nel treno.

È vietato fumare o utilizzare sigarette elettroniche all'interno del treno, anche con il consenso degli altri passeggeri.

In particolare, conformemente alle disposizioni del Codice dei trasporti, questi comportamenti costituiscono un'infrazione alla politica del trasporto ferroviario sanzionata da contravvenzioni che possono essere comminate dagli agenti abilitati e autorizzati di Trenitalia France.

Conformemente alle disposizioni del Codice di procedura penale, l'azione penale può essere estinta, per alcune infrazioni, da una transazione tra Trenitalia France e il trasgressore il cui importo è indicato nell'Allegato.

**13.3** Il passeggero deve adempiere le formalità richieste dalla dogana e da qualsiasi altra autorità amministrativa competente.

**13.4** I minori o gli adulti sotto tutela sono di esclusiva responsabilità dei loro genitori o tutori o di qualsiasi adulto a cui siano stati affidati. Sono questi ultimi ad avere la responsabilità di assicurarsi che siano in grado di intraprendere il viaggio in questione in totale sicurezza.

**13.5** Il passeggero deve accertarsi che i bagagli e gli animali domestici che reca con sé siano conformi alle disposizioni del capitolo che segue. Egli ne sarà ritenuto responsabile. Si assicurerà che i bagagli e gli animali che reca con sé non ostacolino la circolazione nei corridoi e che i bagagli siano depositati negli appositi spazi.

I bagagli e gli animali trasportati a bordo dei treni Trenitalia France sono posti sotto la sola sorveglianza del passeggero e restano sotto la sua esclusiva responsabilità per tutta la durata del viaggio.

Trenitalia France non propone alcun servizio di registrazione dei bagagli. Il bagaglio è consentito a bordo purché vi sia apposta una chiara indicazione di nome e cognome del passeggero e rimanga in custodia e sotto la responsabilità del relativo proprietario. Trenitalia France non garantisce alcuna sorveglianza del bagaglio né potrà essere ritenuta responsabile di smarrimento o danneggiamento.

Salvo in caso di responsabilità comprovata di Trenitalia France, i rischi di smarrimento, danneggiamento e furto dei bagagli sono a carico del passeggero.

**13.6** A bordo dei treni e nelle Biglietterie di Trenitalia France è vietato girare video e/o scattare fotografie al di fuori dell'ambito personale.

**13.7** In caso di mancato rispetto dei termini del presente articolo da parte del passeggero, Trenitalia France può essere tenuta, in conformità con le disposizioni di legge e regolamentari, ad adottare tutte le misure appropriate e ragionevolmente necessarie. A tal fine, Trenitalia France potrà in particolare ordinare al passeggero di scendere dal treno e/o sollecitare e ricorrere a misure coercitive per farlo.

In particolare, Trenitalia France si riserva il diritto di rifiutare l'accesso al treno o di escludere dal treno, durante il viaggio e alla prima fermata commerciale o non commerciale, qualsiasi passeggero che:

- rappresenti un pericolo per la sicurezza e la corretta gestione o per la sicurezza degli altri passeggeri, del passeggero stesso o del personale di bordo;
- disturbi in modo intollerabile gli altri passeggeri;
- sia sprovvisto di titolo di viaggio valido;
- sia sprovvisto di carta d'identità o di passaporto in corso di validità (come ad esempio una carta d'identità o un passaporto)

In tutti questi casi, il passeggero non ha diritto ad alcun rimborso del prezzo del biglietto né ad alcun indennizzo.

**13.8** Se il passeggero non rispetta le disposizioni del presente articolo o commette un'infrazione o un atto riprovevole a bordo del treno, Trenitalia France si riserva il diritto di agire nei confronti di tale passeggero.

## Capitolo 6 - Bagaglio e animali ammessi

### Articolo 14 - Bagagli

**14.1** Ciascun passeggero è autorizzato a portare con sé gratuitamente al massimo 2 bagagli e 1 bagaglio a mano, purché questi possa:

- trasportare da solo e con facilità i propri bagagli,
- posizionarli da solo e con facilità negli spazi appositi o nel portabagagli situato sopra ai posti a sedere.

**La dimensione massima autorizzata per ciascuno dei 2 bagagli è di 80 cm (altezza) x 50 cm (larghezza) x 31 cm (profondità), inclusi tasche, ruote e manici.**

Fanno eccezione gli sci/snowboard/tavole da surf o i passeggini, che possono essere considerati come uno dei 2 bagagli autorizzati a condizione che vengano rispettate le seguenti condizioni:

- 1 paio di sci o 1 snowboard o 1 tavola da surf o 1 passeggino massimo per passeggero,
- In una custodia chiusa,
- Dimensione massima autorizzata: 2 m di lunghezza.

Un paio di sci, uno snowboard/tavola da surf o un passeggino sono considerati come un bagaglio e vengono aggiunti alla franchigia bagaglio descritta sopra.

Il bagaglio a mano può essere riposto sotto il sedile del passeggero e deve avere una dimensione massima di **30 x 30 x 35 cm.**

La borsa, la cesta o la gabbia contenente un animale durante il viaggio sono considerati come bagaglio e come tali saranno calcolati nella franchigia bagagli descritta nell'articolo di cui sopra.

È permessa una sola eccezione (sci, snowboard, tavola da surf, passeggino, bicicletta o monopattino) per passeggero

Al passeggero che dovesse presentarsi all'imbarco con un numero di bagagli superiore alla franchigia sopra indicata o con un bagaglio sovradimensionato potrebbe venire rifiutato l'accesso al treno.

Nel caso in cui tutti i bagagli possano comunque essere accettati a bordo in condizioni di sicurezza valide, verrà applicata una penale commerciale per ogni bagaglio (cfr. Allegato).

In ogni caso, sono accettati a bordo solo i bagagli che viaggiano con il proprietario. I bagagli i cui proprietari non possano essere identificati a bordo potrebbero venire distrutti.

Pertanto, tutti i bagagli recati a bordo devono essere identificati come appartenenti ad un passeggero.

L'etichettatura dei bagagli è obbligatoria. Essi devono riportare in modo visibile il cognome e il nome del passeggero.

Trenitalia France declina ogni responsabilità in caso di perdita o furto del bagaglio o di qualsiasi oggetto portato a bordo dal passeggero.

Trenitalia France non accetta in deposito bagagli e/o oggetti rifiutati.

Trenitalia France si riserva il diritto di negare l'imbarco dei bagagli e/o dei passeggeri che non rispettino queste regole, senza diritto al rimborso.

### 14.2. Oggetti e materiali esclusi dal trasporto

È vietato recare a bordo dei treni Trenitalia France le seguenti merci:

- alimenti deperibili che possono deteriorarsi durante il viaggio,
  - alimenti che emanano un odore sgradevole per il comfort degli altri passeggeri,
  - oggetti fuori misura,
  - windsurf,
  - prodotti pericolosi (chimici...), armi, esplosivi o liquidi infiammabili,
  - prodotti illegali in base alle leggi vigenti nei territori attraversati (Francia e Italia).
  - biciclette o monopattini eccezione fatta per le bici o i monopattini trasportati secondo le condizioni indicate nell'articolo 14.3. I passeggeri sono responsabili dei propri effetti personali (bagaglio, bicicletta, monopattino, ecc.) per tutta la durata del loro viaggio e in particolare in caso di danneggiamento di elementi della carrozza (pavimento, sedile, ecc.).
- Per quanto riguarda le apparecchiature elettriche (biciclette, monopattini, computer...), i passeggeri devono rispettare le norme seguenti:
- accertarsi che i motori elettrici conservati all'interno dei bagagli siano completamente spenti e protetti singolarmente;
  - informare il controllore in caso di surriscaldamento di una batteria (computer, telefono, bicicletta, monopattino, ecc.).

Trenitalia France si riserva il diritto di negare l'imbarco dei bagagli e/o dei passeggeri che non rispettino queste regole, senza diritto al rimborso.

Trenitalia France si riserva il diritto di effettuare un controllo visivo delle borse in presenza del passeggero proprietario e, se necessario, di vietare il trasporto o di continuare a trasportare bagagli contenenti merci escluse dal trasporto, senza che il passeggero abbia diritto ad alcun indennizzo.

Il passeggero dichiara di essere pienamente a conoscenza del contenuto di ogni suo bagaglio.

Trenitalia France non accetta in deposito bagagli e/o oggetti rifiutati.

### 14.3. Precisazioni in merito a biciclette/monopattini

In via eccezionale, il passeggero è autorizzato a portare a bordo del treno:

- una bici pieghevole, un monopattino pieghevole o un passeggino pieghevole, che deve essere ripiegato/a, conservato/a all'interno di una sacca chiusa, le cui dimensioni massime non devono superare gli 80x110 x 45 cm e posta nello spazio apposito destinato ai bagagli;
- una bici tradizionale (con una delle ruote smontata), che dovranno essere completamente racchiuse all'interno di una sacca chiusa avente dimensioni massime di 80 x 110 x 45 cm e posizionati a bordo treno in modo da non arrecare fastidio agli altri passeggeri, il personale di bordo o compromettere la sicurezza.

Ogni sacca viene considerata come un bagaglio ed è inclusa nella franchigia bagaglio descritta sopra. Le sacche di dimensioni superiori sono severamente vietate a bordo.

### Articolo 15 – Animali domestici ammessi

**15.1** Il passeggero può recare con sé un animale domestico.

Gli animali domestici di piccola taglia di peso inferiore a 5 kg (tipo cane o gatto) viaggiano gratuitamente e senza prenotazione nel rispetto delle condizioni di cui alla Parte 1.

I cani di grossa taglia possono essere autorizzati a bordo alle condizioni di cui alla Parte 1 e previo pagamento di un titolo di viaggio per l'animale. Il tariffario è disponibile sul sito trenitalia.com.

**15.2** Il passeggero deve verificare che la presenza del suo animale non disturbi gli altri passeggeri. Qualora uno dei passeggeri si opponga alla presenza dell'animale, il passeggero responsabile dell'animale e il suo bagaglio saranno trasferiti altrove. In questo caso, il passeggero potrebbe essere spostato in una classe di comfort inferiore a quella precedentemente prenotata.

**15.3** Le condizioni di cui sopra non si applicano ai cani-guida di passeggeri non vedenti o ipovedenti, persone a mobilità ridotta e disabili, che viaggiano gratuitamente e senza prenotazione.

**15.4** Non sono ammessi a bordo animali pericolosi o velenosi o che non rientrano nelle categorie sopra indicate.

**15.5** I cani devono tassativamente essere tenuti al guinzaglio e indossare la museruola.

Gli animali di oltre 5 kg sono rigorosamente vietati nelle aree dedicate alla ristorazione e nelle zone Silenzio, Executive e Sala Meeting. Sono ammessi unicamente nelle aree Allegro Standard o Business.

**15.6** Il mancato rispetto di tutte le condizioni sopra elencate comporterà il rifiuto dell'animale a bordo del treno o il suo sbarco, senza che sia previsto alcun indennizzo per il passeggero.

### Articolo 16 – Politica in materia di oggetti smarriti

Per qualsiasi oggetto smarrito in una delle stazioni ferroviarie francesi servite dai treni Trenitalia France o per qualsiasi oggetto smarrito a bordo dei treni Trenitalia France con destinazione la Francia o circolanti sul territorio francese, il passeggero deve presentare una dichiarazione di smarrimento on-line o presso uno degli uffici "Oggetti smarriti" della SNCF nella stazione di termine corsa.

## Capitolo 7 – Responsabilità di Trenitalia France

### Sezione 1 - Responsabilità per lesioni personali alle persone

#### Articolo 17 - Principi



La responsabilità dei vettori è disciplinata dalle disposizioni del regolamento UE 2021/782 sui diritti e gli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

**17.1** Il risarcimento danni al passeggero o ai suoi aventi diritto per danni causati da un sinistro in relazione all'esercizio ferroviario avvenuto mentre il passeggero si trovava a bordo di un treno Trenitalia France, dal momento della salita fino alla discesa dal treno, è calcolato e concesso in conformità alle disposizioni degli articoli 26 e seguenti dell'Allegato 1 del Regolamento UE 2021/782.

**17.2** Trenitalia France verserà direttamente al passeggero o ai suoi aventi diritto, quanto prima e comunque entro e non oltre 15 giorni a decorrere dall'identificazione del passeggero avente diritto all'indennizzo, con riserva delle tempistiche assicurative, l'anticipo di pagamento necessario a coprire le sue immediate necessità economiche, proporzionalmente al danno subito. Questo anticipo non costituisce ammissione di responsabilità. Esso sarà dedotto da ogni ulteriore importo versato a titolo di risarcimento danni. L'anticipo verrà rimborsato a Trenitalia France qualora il danno subito sia causato da negligenza o colpa del passeggero o se il destinatario dell'anticipo non è la persona avente diritto.

**17.3** Trenitalia France farà del proprio meglio per assistere il passeggero nella sua azione di responsabilità contro terzi, anche se la sua responsabilità viene contestata e nella misura in cui ciò sia compatibile con la salvaguardia dei suoi interessi.

**17.4** Trenitalia France e/o i suoi partner declinano ogni responsabilità nelle seguenti circostanze:

- se il sinistro è stato causato da circostanze esterne all'esercizio ferroviario che Trenitalia France, nonostante la diligenza richiesta dalle particolari circostanze del caso di specie, non poteva evitare e alle cui conseguenze non poteva ovviare;
- nella misura in cui il sinistro sia dovuto a colpa del passeggero;
- se il sinistro è dovuto al comportamento di terzi che Trenitalia France, nonostante la diligenza richiesta dalle particolari circostanze del caso di specie, non poteva evitare e alle cui conseguenze non poteva ovviare; un'altra impresa che utilizzi la stessa infrastruttura ferroviaria non è considerata come un terzo; il diritto di ricorso non è pregiudicato.

## **Sezione 2 - Responsabilità per danni al bagaglio e agli animali trasportati**

### **Articolo 18 - In caso di danni materiali subiti dal passeggero sul treno.**

Trenitalia France è responsabile per i danni derivanti dallo smarrimento totale o parziale o dal danneggiamento di bagagli o animali che il passeggero aveva con sé, e la cui sorveglianza spetta a quest'ultimo ai sensi del Contratto di trasporto, solo se questo danno risulta da colpa di Trenitalia France. Nel caso in cui il passeggero dimostri questa colpa, Trenitalia France deve risarcire il danno al passeggero, conformemente alle disposizioni del regolamento UE 2021/782.

Trenitalia France non è in alcun caso responsabile nei confronti del passeggero per danni causati da operazioni doganali o da altre autorità amministrative competenti.

## **Sezione 3 - Responsabilità per mancato rispetto degli orari**

### **Articolo 19 - Rimborso in caso di ritardo o annullamento**

Quando si può ragionevolmente prevedere, alla partenza o in caso di perdita di una coincidenza o di un annullamento, che un treno arriverà con 60 minuti o più di ritardo alla destinazione finale, il passeggero potrà scegliere di:

- Rinunciare al viaggio

In tal caso, Trenitalia France propone il rimborso del prezzo del biglietto corrispondente al viaggio o alla parte di viaggio non effettuata e/o alla parte di viaggio già effettuata, se il passeggero fornisce le prove a

dimostrazione che tale viaggio non è più di alcun interesse, nonché, se necessario, un viaggio di ritorno al punto di partenza iniziale non appena possibile.

La domanda di rimborso e le relative condizioni sono stabilite secondo le modalità di cui alla sezione 4.

- Proseguire il viaggio (o il trasporto alternativo) fino alla destinazione finale in condizioni di trasporto comparabili, senza costi supplementari per il passeggero, il più presto possibile o in altra data, a sua discrezione.

Se il passeggero non viene informato delle opzioni di trasporto alternativo disponibili entro 100 minuti dall'orario di partenza previsto per il servizio ritardato o cancellato o per la coincidenza persa, ha il diritto di stipulare un contratto di trasporto alternativo con altri fornitori di servizi di trasporto pubblico su rotaia, pullman o autobus. Trenitalia France rimborserà al passeggero i costi necessari, appropriati e ragionevoli sostenuti.

Se il passeggero sceglie di rinunciare al viaggio, perde il diritto di salire a bordo del treno interessato dal ritardo in questione o su qualsiasi altro mezzo alternativo noleggiato da Trenitalia France. Qualora il passeggero decida di salire a bordo dopo aver rinunciato espressamente al viaggio, sarà considerato in situazione di irregolarità in quanto sprovvisto di un titolo di viaggio valido.

I rimborsi saranno effettuati entro trenta giorni dal ricevimento della richiesta, a condizione che la domanda sia completa.

Il rimborso può avvenire sotto forma di buono d'acquisto.

### **Articolo 20 - Indennizzo in caso di ritardo del treno**

Trenitalia France si impegna a consentire ai clienti di presentare la richiesta on-line entro 24 ore dall'arrivo del treno in stazione e a rispondere entro un mese.

La richiesta di indennizzo può essere presentata:

- On-line sul sito Internet [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com),
- A mezzo posta, all'indirizzo indicato all'articolo 24 delle presenti condizioni generali,
- Presso le biglietterie Trenitalia.

L'indennizzo in caso di ritardo si intende per il prezzo di trasporto unitario o biglietto unico, per tratta e per passeggero; nel caso di un viaggio di andata e ritorno, l'importo del risarcimento viene calcolato sul prezzo unitario del viaggio (andata o ritorno) interessato dal ritardo.

**20.1** Se il ritardo non dà luogo al rimborso per rinuncia al viaggio, Trenitalia France indennizzerà il passeggero in conformità alle disposizioni del Regolamento passeggeri UE 2021/782 nel modo seguente:

- fino al 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo presso la stazione di destinazione finale compreso tra 60 e 119 minuti;
- fino al 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo presso la stazione di destinazione finale superiore a 120 minuti.

L'indennità dovuta può essere corrisposta sotto forma di buono di acquisto digitale tramite riaccredito bancario sulla carta utilizzata per pagare la prenotazione per gli acquisti effettuati sui canali digitali (Trenitalia.com, App Mobile e BLS), o tramite bonifico bancario negli altri casi, se il cliente fornisce le coordinate bancarie con un BIC/IBAN valido al momento della richiesta. Potrebbero essere proposti altri metodi di pagamento.

**20.2** Per andare incontro alla clientela, in caso di arrivo a destinazione con un ritardo compreso tra 30 e 59 minuti, Trenitalia France risarcirà il passeggero del 25% del prezzo del biglietto, esclusivamente sotto forma di buono digitale da utilizzare per un viaggio futuro.

**20.3** Condizioni d'uso per un buono digitale

I buoni digitali vengono inviati via e-mail ai clienti che hanno fornito il loro indirizzo e-mail al momento della richiesta di indennizzo. Possono essere utilizzati presso le

Biglietterie e su Internet ([trenitalia.com](http://trenitalia.com) e l'App) per l'acquisto di biglietti del treno Frecciarossa.

Sono validi per 12 mesi dalla data del viaggio iniziale.

### **20.4** Soglia minima di indennizzo

Non sarà concesso alcun indennizzo qualora l'importo sia inferiore o uguale a 4 euro.

**20.5** Se il viaggio viene interrotto a causa di cancellazione o ritardo del treno o se la continuazione del viaggio non è ragionevolmente possibile nelle circostanze contingenti, Trenitalia France potrà anche rimborsare, dietro presentazione dei relativi documenti giustificativi, le spese ragionevolmente sostenute per avvisare le persone che attendono il passeggero e quando ciò sia materialmente possibile:

- metterà a disposizione un alloggio adeguato, con il tetto massimo di 120 euro a camera
- rimborserà 20 euro a persona e per pasto.

Il vettore non è tenuto a pagare l'indennizzo nel caso in cui la cancellazione, il ritardo o il mancato collegamento sono stati causati direttamente o sono intrinsecamente legati a una delle seguenti cause:

- circostanze eccezionali esterne all'esercizio ferroviario, come condizioni meteorologiche estreme, una grave calamità naturale o una grave crisi sanitaria, che l'impresa ferroviaria, pur avendo esercitato la diligenza richiesta dalle circostanze del caso, non ha potuto evitare e le cui conseguenze non ha potuto prevenire;

- una colpa del passeggero; oppure

- il comportamento di un terzo che l'impresa ferroviaria, pur avendo esercitato la diligenza richiesta dalle circostanze del caso, non ha potuto evitare e le cui conseguenze non ha potuto prevenire, come la presenza di persone sui binari, il furto di cavi, le emergenze a bordo del treno, le attività di polizia, il sabotaggio o il terrorismo.

Gli scioperi del personale dell'impresa ferroviaria, gli atti o le omissioni di altre imprese che gestiscono la stessa infrastruttura ferroviaria e gli atti o le omissioni dei gestori dell'infrastruttura e delle stazioni non rientrano in questa esenzione.

**20.6** Il passeggero riconosce che l'indennizzo versato a titolo del presente articolo è tale da coprire tutti i danni causati dal ritardo del treno.

### **Articolo 21 - Esonero di responsabilità in caso di mancato rispetto degli orari**

Il passeggero non ha diritto ad alcun indennizzo ai sensi della presente sezione 3 qualora sia stato informato del ritardo del treno prima dell'acquisto del biglietto o quando tale ritardo sia inferiore a 30 minuti.

### **Articolo 22 - Politica di rimborso in caso di declassamento**

**22.1** Se per motivi tecnici la classe di comfort inizialmente prenotata non fosse disponibile il giorno del viaggio, ai passeggeri viene offerta la possibilità di viaggiare in una classe di comfort disponibile.

Se al passeggero viene assegnata una classe di comfort inferiore, può:

- accettare di viaggiare nella classe di comfort inferiore. Potrà quindi presentare una domanda di rimborso di importo pari alla differenza di prezzo tra la classe di trasporto prenotata e la classe di trasporto in cui ha effettivamente viaggiato nella stessa categoria tariffaria.
- Rinunciare al viaggio e ricevere il rimborso totale del prezzo pagato per il biglietto.

**22.2** Il passeggero riconosce che il rimborso versato a titolo del presente articolo copre tutti i danni causati dal declassamento.

In caso di declassamento a bordo, il rimborso non potrà essere emesso sotto forma di buono. Il passeggero deve chiedere al personale di bordo di certificare sul proprio biglietto Trenitalia France di avere effettivamente subito una riduzione della classe di comfort.

#### Sezione 4 - Condizioni e gestione delle richieste di risarcimento

##### Articolo 23 - Richiesta di risarcimento per lesioni personali alle persone

Le richieste di risarcimento per lesioni personali devono essere presentate per iscritto al vettore che ha effettuato il servizio di trasporto al momento dell'incidente, ossia Trenitalia France se l'incidente è avvenuto in Francia e Trenitalia France e/o Trenitalia se l'incidente è avvenuto in Italia, e questo entro 12 mesi dal momento in cui l'avente diritto è venuto conoscenza del danno. Per essere ammessa, la richiesta deve contenere una notifica del personale di bordo e certificati medici attestanti il danno.

##### Articolo 24 – Altre richieste di risarcimento

**24.1** Altre richieste di risarcimento derivanti dall'esecuzione del contratto di trasporto, in particolare in caso di ritardo dei treni, devono essere inviate a Trenitalia France o a Trenitalia. Per essere ammessa, la richiesta di indennizzo deve essere presentata entro 12 mesi dalla data in cui si è verificato il fatto che ha dato origine alla richiesta di risarcimento.

Le richieste di risarcimento possono essere presentate alla compagnia presso la quale è stato acquistato il biglietto, a Trenitalia o direttamente a Trenitalia France.

Le richieste di risarcimento non presentate direttamente a Trenitalia France sono di solito successivamente trasmesse a quest'ultima per l'elaborazione, in particolare nel caso di reclami presentati a Trenitalia.

Le richieste di risarcimento possono essere inviate direttamente a Trenitalia France on-line, tramite il modulo disponibile sul sito Internet Trenitalia.com, o per posta raccomandata a Trenitalia France - Servizio Clienti, casella postale n. 10308, 75563 PARIGI CEDEX 12, Francia.

Per le prenotazioni effettuate sul sito Internet Trenitalia.com, la richiesta di risarcimento deve includere il motivo della richiesta e il codice di prenotazione PNR.

Se il passeggero è in possesso di un biglietto Trenitalia (esclusi i soggiorni "all inclusive") o di un biglietto prenotato presso la Biglietteria di Trenitalia France, la richiesta di indennizzo dovrà indicare i motivi della richiesta, una copia del biglietto e i dati del conto su cui l'eventuale indennizzo dovrà essere versato come segue:

Per un conto corrente bancario europeo: Coordinata bancaria o codice IBAN + codice SWIFT + nome della banca + cognome e nome del titolare del conto.

Per un conto corrente bancario extraeuropeo: ABA/routing number (USA) + SWIFT + numero di conto + nome e indirizzo della banca + cognome, nome e indirizzo del titolare del conto.

In tutti gli altri casi, tra cui i soggiorni "all inclusive", i richiedenti sono invitati a seguire le istruzioni del punto vendita che ha emesso il biglietto.

Se il biglietto in possesso del passeggero è di tipo "cartonato", per ottenere l'indennizzo è necessario consegnare **obbligatoriamente** il biglietto originale a Trenitalia France.

In funzione della natura della richiesta di risarcimento, Trenitalia France si riserva il diritto di richiedere documenti giustificativi supplementari.

Nessuna richiesta di risarcimento sarà gestita nella Biglietteria Trenitalia France o telefonicamente.

La presentazione di una richiesta di risarcimento non comporta necessariamente un indennizzo.

**24.2** Trenitalia France si impegna a rispondere entro un mese dalla presentazione della richiesta di indennizzo per ritardo, a condizione che le informazioni fornite dalla

persona che ha presentato la domanda siano complete ed esatte.

In tutti gli altri casi di presentazione di un reclamo, la richiesta di indennizzo viene trattata entro un termine inferiore a tre mesi a decorrere dalla data di presentazione della richiesta, a condizione che le informazioni fornite dalla persona che ha presentato la richiesta siano complete ed esatte o che i dati mancanti siano comunicati con la necessaria tempestività.

#### **Capitolo 8 - Mediazione, richiesta di risarcimento e organismo nazionale incaricato dell'applicazione del "Regolamento Passeggeri" e azioni legali**

##### Articolo 25 - Mediazione

Trenitalia France mette a disposizione dei propri clienti un servizio gratuito di mediazione in caso di controversia irrisolta in materia di viaggi in treno.

L'attuazione di questa procedura è possibile una volta esauriti i ricorsi presso Trenitalia France.

La procedura di mediazione è svolta dal **Médiateur Tourisme et Voyage (Mediatore turismo e viaggi) "MTV"**, una figura esterna all'azienda che ha il compito di riesaminare la pratica in totale indipendenza.

Il ricorso al mediatore deve avvenire entro un anno a decorrere dalla data della richiesta scritta di risarcimento a Trenitalia France da parte del passeggero insoddisfatto.

Il ricorso viene effettuato inviando un modulo di richiesta di rimborso e tutti i documenti pertinenti al seguente indirizzo:

MTV Médiation Tourisme Voyage C.P. 80 303 - 75 823 Parigi Cedex 17.

Maggiori informazioni sulla mediazione sono disponibili all'indirizzo <http://www.mtv.travel/>

Nel caso di contratti di vendita e assistenza on-line, i clienti possono presentare i loro reclami anche attraverso la piattaforma europea di risoluzione delle controversie on-line. I dettagli di contatto e le modalità di presentazione di un reclamo sono disponibili sul sito Internet:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

##### Articolo 26 – Applicazione del "Regolamento Passeggeri"

Come detto sopra, il contratto di trasporto è attualmente regolato dalle disposizioni del "Regolamento Passeggeri" (Regolamento UE n. 2021/782).

Il passeggero può presentare richiesta di risarcimento alla Direzione Generale della Concorrenza, del Consumo e della Repressione delle Frodi (DGCCRF), che è competente, in Francia, a garantire che Trenitalia France rispetti le disposizioni del presente Regolamento.

Per maggiori informazioni consultare il sito Internet della DGCCRF: <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/dgccrf>.

##### Articolo 27 - Imprese contro cui può essere intrapresa un'azione legale

L'azione legale fondata sulla responsabilità del vettore per danni alla persona del passeggero può essere intentata per iscritto nei confronti del vettore che ha effettuato la parte del servizio di trasporto nel corso della quale si è verificato l'incidente, ossia:

- nei confronti di Trenitalia France se l'incidente si è verificato sulla rete ferroviaria francese,
- nei confronti di Trenitalia S.p.A. se l'incidente si è verificato sulla rete ferroviaria italiana.

L'azione legale per il rimborso e l'indennizzo per ritardo o altre azioni legali basate sul contratto di trasporto possono essere intentate unicamente nei confronti di Trenitalia France.

##### Articolo 28 - Prescrizioni delle azioni legali per responsabilità

Il termine di prescrizione delle azioni legali per responsabilità di Trenitalia France in caso di danni alla persona è di 3 anni e di un anno per le altre azioni derivanti dal contratto di trasporto.

##### Articolo 29 – Legge applicabile

Le azioni legali fondate sul contratto di trasporto possono essere presentate esclusivamente dinanzi al tribunale dello Stato membro dell'Unione Europea nel cui territorio il convenuto ha il proprio domicilio o la sede principale o dinanzi al tribunale del luogo di esecuzione dell'obbligo su cui si fonda la domanda giudiziale (fermo restando il luogo dello Stato membro di partenza o di arrivo del treno).

Nei limiti della legge applicabile, si applica la legge francese. Quando è applicabile la legge nazionale di più Stati, si applica soltanto la legge dello Stato in cui l'avente diritto fa valere i suoi diritti.

Sia il sito Internet [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) che i termini e le condizioni del suo utilizzo sono disciplinati dalla legge francese, indipendentemente dal luogo di utilizzo. In caso di eventuale contestazione e di fallimento dei tentativi compiuti per giungere ad una soluzione in via amichevole, la controversia sarà di competenza esclusiva dei tribunali francesi. Eventuali controversie relative al contratto di trasporto sono disciplinate dalle disposizioni di cui sopra.

Allegato 1 - Principi tariffari e condizioni di annullamento e modifica / rimborso

I prezzi sono disponibili sul sito Internet [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) e in tutti i punti vendita che distribuiscono i servizi Trenitalia.

Alcune categorie speciali possono beneficiare di altre tariffe dedicate.

1. Offerte disponibili sui treni Frecciarossa operati da Trenitalia France in Francia su tratte internazionali

Tariffa	Condizioni	Condizioni di modifica e rimborso per annullamento prima della partenza
Tariffa a bordo	Tariffa per la regolarizzazione di un biglietto a bordo (cfr. Allegato)	Non modificabile Non rimborsabile
Serenità	<p>In vendita fino alla partenza del treno (i biglietti non possono essere acquistati a bordo del treno). La tariffa intera si applica ai passeggeri di età pari o superiore a 15 anni.</p> <p>I passeggeri di età compresa tra i 4 e i 14 anni (fino al giorno prima del loro quindicesimo compleanno) al momento dell'acquisto del biglietto beneficiano di una riduzione del 50% sulla tariffa Serenità in vigore al momento della prenotazione, a seconda della classe di comfort scelta.</p> <p>I minori di età inferiore ai 4 anni al momento dell'acquisto del biglietto (fino alla vigilia del loro quarto compleanno) viaggiano gratuitamente e senza bisogno di ottenere un biglietto, a condizione che condividano il posto con un adulto accompagnatore, con un limite di un minore di età inferiore ai 4 anni per ogni adulto accompagnatore. Per ogni adulto accompagnatore con al seguito più di un minore di età inferiore ai 4 anni, è necessario acquistare un biglietto per ciascun minore, applicando le condizioni vigenti per i passeggeri di età compresa tra i 4 e i 14 anni.</p>	<p>Il biglietto è modificabile, facendosi carico di un'eventuale differenza di prezzo, fino al momento della partenza del treno, un numero illimitato di volte. In caso di modifica, la nuova prenotazione deve riguardare un viaggio da effettuarsi entro un termine massimo di 6 mesi a far data dal primo cambio. In caso di annullamento da parte del cliente, rimborso del valore del biglietto meno trattenuta del 20% fino all'ora di partenza previsto; nessun rimborso dopo tale termine.</p> <p><b>Nessun rimborso se, dopo l'applicazione della detrazione, l'importo del rimborso dovuto è inferiore o uguale a 8€.</b></p>
Persona a Mobilità Ridotta - Accompagnatore	<p>Il biglietto PRM Accompagnatore include la tariffa minima Serenità, a seconda del treno e della classe di comfort.</p> <p>Tariffa riservata a un passeggero accompagnatore di un passeggero a mobilità ridotta o persona disabile. Tariffa riservata a un passeggero accompagnatore di un passeggero a mobilità ridotta o disabile, viaggiante sullo stesso treno e con la stessa classe di comfort.</p> <p>Per consentire all'accompagnatore di usufruire della riduzione, questi deve essere in possesso e presentare un documento ufficiale che attesti l'invalidità o la necessità di accompagnamento.</p>	<p>Il biglietto è modificabile, facendosi carico di un'eventuale differenza di prezzo, fino al momento della partenza del treno, un numero illimitato di volte. In caso di modifica, la nuova prenotazione deve riguardare un viaggio da effettuarsi entro un termine massimo di 6 mesi a far data dal primo cambio. In caso di annullamento da parte del cliente, rimborso del valore del biglietto meno trattenuta del 20% fino all'ora di partenza previsto; nessun rimborso dopo tale termine.</p> <p><b>Nessun rimborso se, dopo l'applicazione della detrazione, l'importo del rimborso dovuto è inferiore o uguale a 8€.</b></p>
Speciale	Il numero di posti offerti alle condizioni di questa tariffa è limitato. Riservato agli "aventi diritto", ovvero persone in possesso di un documento giustificativo attestante un accordo commerciale o un'offerta promozionale in corso.	Non modificabile Non rimborsabile.
VIP	Il numero di posti offerti alle condizioni di questa tariffa è limitato. Riservato agli "aventi diritto", ovvero persone in possesso di un documento giustificativo attestante un accordo commerciale o un'offerta promozionale in corso.	Non modificabile Non rimborsabile.
Gruppo	<p>Tariffa riservata a gruppi di almeno 10 passeggeri. Ogni 15 persone con biglietto a pagamento, il 16° è in omaggio. Numero limitato di posti. Il viaggio gratuito è limitato a un massimo di 5 biglietti, indipendentemente dal numero totale finale di passeggeri del gruppo.</p> <p>I passeggeri di età compresa tra i 4 e i 14 anni (fino al giorno prima del loro quindicesimo compleanno) al momento dell'acquisto del biglietto beneficiano di una riduzione del 50% sulla tariffa Gruppo in vigore al momento della prenotazione.</p> <p>Per ogni adulto accompagnatore con al seguito più di un minore di età inferiore ai 4 anni, è necessario acquistare un biglietto per ciascun minore, applicando le condizioni vigenti per i passeggeri di età compresa tra i 4 e i 14 anni.</p>	<p>Il biglietto è modificabile, facendosi carico di un'eventuale differenza di prezzo, fino al momento della partenza del treno, un numero illimitato di volte (entro il limite dei posti disponibili). In caso di modifica, la nuova prenotazione deve riguardare un viaggio da effettuarsi entro un termine massimo di 6 mesi a far data dal primo cambio. In caso di annullamento da parte del cliente, è previsto il rimborso del valore del biglietto meno una detrazione del 20% fino a 5 giorni lavorativi prima della partenza. Nessun rimborso dopo questo periodo. Se il gruppo ha usufruito di un viaggio gratuito, l'annullamento del biglietto non dà luogo ad alcun rimborso. L'annullamento non è possibile se, di conseguenza, il numero di passeggeri scende al di sotto di 10.</p> <p>Per prenotare il viaggio e i posti a sedere ("Opzione d'acquisto") è possibile versare un deposito di 5€ per passeggero, in quanto la tariffa è soggetta a variazioni. L'importo totale rimanente deve essere pagato 5 giorni lavorativi prima della partenza. In caso di annullamento da parte del cliente, l'importo dell'"Opzione d'acquisto" viene rimborsato fino a 30 giorni prima della partenza.</p> <p><b>Nessun rimborso se, dopo l'applicazione della detrazione, l'importo del rimborso dovuto è inferiore o uguale a 8€.</b></p>
Sala Meeting	<p>La sala riunioni Sala Meeting viene venduta solo sotto forma di sala privata per 2-5 passeggeri. La prenotazione della Sala Meeting costituisce un titolo di viaggio. La prenotazione della Sala Meeting è disponibile solo sui servizi con origine-destinazione in Francia.</p> <p>Il prezzo della Sala Meeting è fisso. Il prezzo per persona diminuisce in base al numero di persone presenti nella prenotazione.</p>	<p>La Sala Meeting è soggetta alle stesse condizioni di rimborso e modifica della tariffa Serenità.</p> <p>Non sono previsti rimborsi parziali.</p>
Cane di grossa taglia	<p>Il cane pesa più di 5 kg.</p> <p>Il prezzo è forfettario e ammonta a 30€.</p> <p>Ad eccezione dei cani che accompagnano passeggeri non vedenti o ipovedenti, persone a mobilità ridotta e persone disabili, che viaggiano gratuitamente e senza biglietto.</p> <p>Prenotabile solo con l'offerta Allegro.</p>	<p>Il biglietto è modificabile, facendosi carico di un'eventuale differenza di prezzo, fino al momento della partenza del treno, un numero illimitato di volte. In caso di modifica, la nuova prenotazione deve riguardare un viaggio da effettuarsi entro un termine massimo di 6 mesi a far data dal primo cambio. In caso di annullamento da parte del cliente, rimborso del valore del biglietto meno trattenuta del 20% fino all'ora di partenza previsto; nessun rimborso dopo tale termine.</p> <p><b>Nessun rimborso se, dopo l'applicazione della detrazione, l'importo del rimborso dovuto è inferiore o uguale a 8€.</b></p>

## 2. Condizioni specifiche applicabili ai biglietti acquistati con buono, Carta Regalo e buono sconto

Le condizioni dei biglietti restano quelle applicabili alle tariffe e alle riduzioni sopra descritte. Oltre a queste condizioni si applicano alcune condizioni specifiche.

## 2.1 Il buono acquisto e la Carta Regalo

Si tratta di mezzi di pagamento. Si tratta di una somma detratta dall'importo totale da pagare.

Ad esempio:

⇒ Il mio biglietto costa 50 euro. Ho un buono di 20 euro.

⇒ Il mio biglietto rimane di 50 euro, ma utilizzando il mio buono, dovrò pagare solo 30 euro.

In caso di cambio del biglietto, il valore del buono/Carta Regalo viene trattenuto e applicato al nuovo importo finale da pagare.

In caso di annullamento del biglietto, il rimborso verrà effettuato dopo aver applicato la detrazione del 20% all'importo effettivamente pagato.

Se il pagamento è stato effettuato con Carta Regalo, il rimborso verrà effettuato su questa carta.

## 2.2 Il buono sconto

Si tratta di una percentuale o di un valore che riduce la tariffa da pagare.

Esempi:

⇒ Il mio biglietto costa 50 euro. Ho un buono sconto del 20% che viene applicato direttamente al prezzo del biglietto.

⇒ Il mio biglietto ora costa 40 euro.

OPPURE

⇒ Il mio biglietto costa 50 euro. Ho un buono sconto di 20 euro che può essere applicato direttamente alla tariffa.

⇒ Il mio biglietto ora costa 30 euro.

Un buono sconto è valido una sola volta, sia che il codice sia unico che generico.

Se il biglietto viene cambiato, il valore del buono sconto viene perso e non si applica alla nuova tariffa. Il passeggero dovrà quindi pagare la differenza di prezzo tra la tariffa ridotta iniziale (tariffa con buono sconto) e la nuova tariffa applicabile (tariffa in vigore e senza sconto).

In caso di annullamento del biglietto, il rimborso verrà effettuato dopo aver applicato la detrazione del 20% all'importo effettivamente pagato, dopo l'applicazione della riduzione.

## 3. Penale per il bagaglio

Se la franchigia bagaglio viene superata o se il bagaglio è di dimensioni eccessive, e se viene comunque accettato a bordo, verrà applicata una penale commerciale di 40€ per ogni bagaglio.

## Allegato 2 – Ammende forfetarie per contravvenzioni non tariffarie alla politica dei trasporti

Le infrazioni sono previste dal Codice dei trasporti e dal Codice penale francesi.

Elenco non esaustivo

Qualificazione dell'infrazione	Classe di contravvenzione	Ammenda forfetaria
Ostacolare la chiusura delle porte di accesso ai veicoli immediatamente prima della partenza o aprirle dopo il segnale di partenza durante la marcia (R.2241-26 del Codice dei trasporti)	4°	150 €
Utilizzare un segnale di allarme senza motivo legittimo (R.2241-13)	4°	150 €
Deturpazione dei veicoli: sputi, danneggiamenti, strumenti con elevata emissione di rumore (R.2241-14 del Codice dei trasporti)	4°	50 €
Entrare o restare a bordo del treno in evidente stato di ebbrezza (R.2241-15 del Codice dei trasporti)	4°	150 €
Abbandono o deposito incustodito di un oggetto in un veicolo o in un spazio adibito al trasporto pubblico su rotaia o guidato	4°	150 €
Modifica o impedimento del normale funzionamento di un'apparecchiatura installata in uno spazio o in un veicolo adibito al trasporto pubblico ferroviario o guidato	4°	150 €
Ingresso in un veicolo pubblico per il trasporto ferroviario o guidato di passeggeri con un oggetto pericoloso o scomodo	4°	50 €
Ingresso in un veicolo pubblico di trasporto ferroviario o guidato con un'arma da fuoco carica non smontata e non bloccata (porto lecito)	4°	150 €
Salita o discesa irregolare - veicolo di trasporto pubblico di passeggeri su rotaia o veicolo guidato	4°	150 €
Passaggio irregolare da un veicolo pubblico di trasporto ferroviario o guidato ad un altro	4°	150 €
Violazione del divieto di sporgersi da un veicolo pubblico per il trasporto di passeggeri su rotaia o con mezzi guidati	4°	150 €
Stazionamento in piedi sulla pedana di un veicolo ferroviario pubblico o di un veicolo per il trasporto di passeggeri guidato in movimento	4°	150 €
Chiedere l'elemosina su una proprietà ferroviaria pubblica o a bordo di un treno	4°	50 €
Rifiuto di obbedire agli ordini di un agente autorizzato a registrare le violazioni del regolamento di polizia ferroviaria o del trasporto guidato	4°	150 €
Disturbo della quiete dei passeggeri con rumori o disturbi in un veicolo o in un spazio adibito al trasporto pubblico su rotaia o guidato	4°	50 €
Mancato rispetto delle condizioni di trasporto degli animali (R.2241-10 del Codice dei trasporti)	4°	50 €
Sosta all'interno di un veicolo per il trasporto pubblico di passeggeri su rotaia o guidato oltre il capolinea	4°	150 €
Violazione del divieto di urinare in un veicolo o in un spazio adibito al trasporto pubblico su rotaia o guidato, al di fuori delle aree destinate a tale scopo	4°	150 €

Circolazione non autorizzata di attrezzature in un veicolo o in un spazio adibito al trasporto pubblico su rotaia o guidato	4°	50 €
Occupare uno spazio non destinato ai passeggeri, in particolare collocando o depositando bagagli o qualsiasi altro oggetto, oppure ostacolando la circolazione nei corridoi o l'accesso agli scomparti (R.2241-23 del Codice dei trasporti)	4°	135 €
Fumare nei veicoli (R.2241-17 del Codice dei trasporti)	3°	68 €
Mancanza di etichette sui bagagli (R.2241-20 del Codice dei trasporti)	3°	50 €
Violazione del divieto di fumare e usare sigarette elettroniche nei mezzi di trasporto pubblico chiusi	2°	30 €

**Allegato 3 - Infrazioni tariffarie****Disposizioni specifiche per le infrazioni tariffarie**

Il passeggero che non è in grado di fornire la prova di un titolo di viaggio valido acquistato prima della partenza del treno deve segnalare l'assenza o l'invalidità del biglietto al controllore prima di salire sul treno o entro pochi minuti dalla partenza del treno dalla stazione di imbarco per regolarizzare la situazione.

Il fatto di viaggiare senza un titolo di viaggio valido è sanzionato secondo le disposizioni dell'articolo R.2241-8 del Codice dei Trasporti.

Gli importi riportati di seguito si applicano alle varie tariffe e riduzioni indicate nell'Allegato 1.

Per "tariffa di bordo" si intende il prezzo massimo Serenità

I passeggeri in situazione irregolare che si presentano spontaneamente al personale di bordo prima delle operazioni di controllo.	<b>Tariffa a bordo + 10€ di penale</b>
I passeggeri sprovvisti di biglietto al momento del controllo saranno tenuti a regolarizzare la loro situazione	<b>Tariffa a bordo + 50 € a titolo di ammenda forfettaria</b>
Per i passeggeri sprovvisti di biglietto al momento del controllo e che rifiutino di regolarizzare la loro situazione verrà redatto un verbale.	<b>Tariffa a bordo + 50 € a titolo di ammenda forfettaria + 30€ di spese di gestione della pratica</b>

La stessa logica e lo stesso processo vengono applicati in caso di irregolarità per un cane di grossa taglia. In base alla tariffa applicabile a questo tipo di biglietto (cfr. Allegato 1), verranno aggiunti gli importi relativi alla penale, all'ammenda forfettaria e alle spese di gestione, a seconda della situazione riscontrata.

24 luglio 2023