

SEZIONE 1

PREMESSE E CONTRATTO DI TRASPORTO

CAPITOLO 1. PREMESSE E NORMATIVA DI RIFERIMENTO

ART. 1 PREMESSE

Le presenti Condizioni Generali di Trasporto disciplinano il servizio di trasporto ferroviario passeggeri effettuato da **TRENORD** sulla base del Contratto di Servizio stipulato con Regione Lombardia e così come disciplinato dalla Legge n. 6/2012. **TRENORD** è titolare di licenza nazionale passeggeri n. 02/N per l'espletamento dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia aventi origine e destinazione nel territorio nazionale ai sensi dell'art. 6 comma 1 dl cui al D.M. 2 febbraio 2011 n. 36.

TRENORD è, inoltre, titolare della licenza n. 2 per l'espletamento di servizi di passeggeri internazionali per ferrovia secondo quanto stabilito dal Decreto Legislativo 8 luglio 2003 n. 188 e successive modifiche. **TRENORD** è Impresa Ferroviaria in possesso dei Certificati di Sicurezza, parte A e parte B, rilasciati dall'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie (ANSF) e validi su rete RFI; dei Certificati di Sicurezza rilasciati per la circolazione su rete FERROVIENORD (Ramo Milano e Ramo Iseo) e del Certificato di sicurezza, parte B, valido su rete FFS fino alla stazione di Chiasso e rilasciato dall'Ufficio Federale dei Trasporti Svizzero.

ART. 2 DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI

Nel testo delle presenti Condizioni di Trasporto verranno utilizzati terminologie ed acronimi di cui di seguito riportiamo il significato.

Agente ferroviario: personale addetto al servizio pubblico di trasporto, munito di aposite abilitazioni, che svolge le proprie mansioni osservando le prescrizioni delle leggi, dei regolamenti e delle istruzioni in vigore.

ATB: Automated Ticket Boarding, ovvero titolo di viaggio rilasciato tramite i sistemi di vendita di Trenitalia.

Contratto di Servizio: Contratto tra Regione Lombardia e Trenord che regola la gestio-

ne dei servizi ferroviari regionali in Lombardia.

GI: Gestore Infrastruttura.

IVOL: titolo di viaggio integrato "lo viaggio Ovunque in Lombardia".

IVOP: titolo di viaggio integrato "lo viaggio Ovunque in Provincia".

Personale addetto al controllo: personale Trenord di scorta al treno o personale anti-ievazione (squadre dedicate ed autorizzate ad emissione di titoli di viaggio e ad eventuali regolarizzazione

PNR: "passenger name record", ovvero codice della prenotazione.

Print@home: titolo di viaggio acquistato on line.

SBME: Sistema di bigliettazione magnetico elettronico.

Servizi minimi di trasporto o treni garantiti: servizi ferroviari da effettuarsi anche nelle giornate di sciopero (come da L. 146/1990 e s.m.i.).

STIR: Sistema Tariffario Integrato Regionale come da Regolamento Regionale della Lombardia del 10 Giugno 2014 nr. 4

Tariffa ferroviaria regionale: tariffa del Sistema Tariffario Integrato Lineare come definita da Regolamento Regionale della Lombardia del 10 giugno 2014 nr. 4

Tessere di riconoscimento ferroviario: tessere elettroniche in accompagnamento ai titoli di viaggio STIR (in accompagnamento o funzionali al caricamento di abbonamenti/biglietti) i cui layout sono unici e definiti a livello regionale.

Ticketless: modalità di acquisto titoli di viaggio on line e presentazione del solo PNR senza documentazione cartacea (il titolo di viaggio è solo virtuale).

Titolo di viaggio: contratto di trasporto che permette ai passeggeri di effettuare un viaggio a bordo dei servizi **TRENORD**.

Rivenditore autorizzato, rivendita, Punto Vendita, PVT: esercizi commerciali quali a titolo esemplificativo edicole, bar, tabacchi nei quali è possibile acquistare titoli di viaggio **TRENORD**.

ART. 3 NORMATIVA APPLICABILE AL SERVIZIO DI TRASPORTO FERROVIARIO PASSEGGERI

Il servizio di trasporto ferroviario passeggeri effettuato da **TRENORD** è altresì disciplinato:

- dalle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti ed agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario ed il relativo D. lgs. 17 aprile 2014 n. 70;

- dalla Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità del 13.12.06 artt.19 e 20 e relativa legge 3 marzo 2009 n. 18 di ratifica ed esecuzione;
- dal D.P.R. 11 luglio 1980 n. 753 e s.m.i.;
- dalle disposizioni del Codice Civile in materia di contratto di trasporto;
- dalle disposizioni del D. lgs. 6 settembre 2005 n. 206 (c.d. Codice del consumo) e s.m.i.;
- dalla legge n. 689/1981 e s.m.i.;
- dalle leggi in tema di disabilità (L 05.02.1992 n. 104, e s.m.i.);
- dalla Legge della Regione Lombardia: 4 aprile 2012 n. 06 e s.m.i.;
- dal Regolamento Regionale della Lombardia del 10 Giugno 2014 nr. 4;
- dal Contratto di Servizio sottoscritto con la Regione Lombardia consultabile sul sito di Regione Lombardia;
- dal Piano d'Azione Regionale per le politiche in favore delle persone con disabilità, nonché la d.g.r. n. 9/983 del 15.12.2010;
- dal Regolamento dell'Autorità di Regolazione Trasporti allegato alla Delibera del Consiglio del 4 luglio 2014 n. 52.
- dal Regolamento CE n. 454/2011 del 5 maggio 2011

Le presenti Condizioni Generali di Trasporto sono inderogabili e devono essere strettamente applicate in ogni loro parte. Tutti coloro, che, a qualsiasi titolo, utilizzano il servizio di trasporto erogato da **TRENORD**, sottostanno alle disposizioni contenute nelle presenti Condizioni Generali di Trasporto, nonché alla normativa sopra richiamata. Nel caso di più trasporti combinati effettuati in parte per via ferroviaria ed in parte per via aerea, marittima o mediante qualsiasi altro mezzo ed in base a distinti contratti di trasporto, i singoli segmenti di viaggio si considereranno separati tra loro e ad ognuno di essi si applicherà la normativa in vigore per le diverse tipologie di trasporto.

Le Condizioni Generali di Trasporto sono a disposizione per la consultazione presso le biglietterie **TRENORD** e Trenitalia, nonché presso i punti vendita convenzionati, gli spazi di accoglienza **My-link Point** e sul sito internet di **TRENORD** (www.trenord.it). Le Condizioni Generali di Trasporto sono disponibili in estratto anche nelle stazioni e nelle fermate.

ART. 4 CONTRATTO DI TRASPORTO

Il Contratto di Trasporto disciplina il rapporto tra il passeggero e **TRENORD** al fine di regolare i diritti e doveri delle due Parti, relativamente all'erogazione del servizio. Con il Contratto di Trasporto **TRENORD** s'impegna a trasportare il passeggero dal luogo di partenza fino al luogo di destinazione. Il Contratto di Trasporto è formaliz-

zato da uno o più titoli di viaggio emessi da **TRENORD** o da rivenditori autorizzati e consegnati al passeggero e fa fede, fino a prova contraria, della conclusione e del contenuto del contratto di trasporto. Il Contratto di Trasporto concluso ai sensi delle Condizioni Generali di Trasporto, di norma, è relativo all'utilizzo del treno da parte del passeggero ed è rappresentato da un titolo di viaggio che legittima il medesimo ad usufruire del servizio ferroviario prescelto. Tuttavia l'assenza, l'irregolarità o la perdita del titolo di viaggio non esonera il passeggero dal rispetto integrale delle presenti Condizioni Generali di Trasporto. Ai fini dell'applicazione dei diritti e degli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, può essere considerato un unico viaggio quello effettuato con più treni/servizi successivi in forza di un unico titolo di viaggio. In tutti gli altri casi in cui il passeggero utilizza più treni/servizi ferroviari successivi, in virtù di differenti titoli di viaggio, i viaggi devono essere considerati distinti e separati tra loro ed ognuno è riconducibile ad un singolo contratto di trasporto. Eventuali indennità saranno riconosciute con riferimento ai singoli contratti di trasporto.

ART. 5 SERVIZIO IN CASO DI SCIOPERO

Nelle giornate di sciopero **TRENORD** assicura i "servizi minimi di trasporto" (o altrimenti definiti "treni garantiti") individuati dagli accordi sindacali in materia e ritenuti idonei dalla Commissione di Garanzia per l'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali (Legge 146/1990 e s.m.i.). I suddetti servizi minimi garantiscono l'erogazione del servizio ferroviario nelle fasce orarie garantite dei giorni feriali. In occasione di ogni cambio orario (dicembre) **TRENORD** dà comunicazione ai passeggeri, tramite il proprio sito internet e attraverso l'Orario Ufficiale, dell'elenco dei treni garantiti.

Nel corso dell'anno, ogni qual volta venga proclamato uno sciopero, nel rispetto della sopra citata legge, **TRENORD** comunica ai passeggeri, almeno cinque giorni prima dell'inizio dello stesso, attraverso avvisi cartacei pubblicati nelle stazioni e tramite il proprio sito internet, la durata e le modalità di attuazione dello sciopero con i dettagli dei servizi ferroviari erogati nel corso dello stesso; nonché le motivazioni dell'astensione collettiva dal lavoro e le misure per la riattivazione del servizio al termine dell'astensione dal lavoro.

CAPITOLO 2. INFORMAZIONI AI PASSEGGERI

ART. 6 LE INFORMAZIONI

TRENORD garantisce l'informazione sui servizi offerti oltre che nelle presenti Condizioni Generali di Trasporto, anche tramite le modalità di seguito elencate, e meglio dettagliate nell'Allegato 9:

- l' **Orario Ufficiale**, che riporta l'ora di partenza e di arrivo dei treni (e servizi automobilistici sostitutivi), il numero, il periodo di effettuazione, la categoria, la classe, le fermate, la possibilità di trasporto biciclette, la classificazione delle carrozze adibite al trasporto di persone con disabilità e a mobilità ridotta, l'ammissione o meno di gruppi e comitive; eventuali indicazioni specifiche sulle stazioni di fermata;
- gli **Avvisi al Pubblico**, che riportano le principali informazioni sul servizio e le eventuali modifiche anche temporanee;
- gli **Avvisi Sonori e Digital Signage** in stazione;
- il **Sito Web** (www.trenord.it e www.trenord.it/en) che racchiude tutte le informazioni relative al servizio di trasporto e riporta all'interno della sezione "My-Link" l'andamento in tempo reale del servizio ferroviario (comprensivo dei servizi automobilistici sostitutivi presenti nell'Orario Ufficiale);
- l'**App** che, oltre al motore orario, riporta anche l'andamento dei treni in tempo reale;
- il servizio **Twitter**, con gli account delle direttrici per informazioni sullo stato della circolazione;
- gli uffici **My-Link Point** di Milano Cadorna, Milano Porta Garibaldi e Saronno che rappresentano, attraverso la propria articolazione territoriale, un punto di contatto diretto di informazione per i passeggeri;
- il **Contact Center 02.72.49.49** (a tariffa urbana) secondo gli orari indicati sul sito internet di **TRENORD**.

TRENORD garantisce l'informazione sui servizi offerti anche in lingua inglese in base a quanto previsto dalle normative vigenti e dagli obblighi previsti dal Contratto di Servizio e come descritta ai successivi artt. 7, 8 e 9.

Presso i punti informativi sopra riportati **TRENORD** fornisce ai passeggeri le notizie relative alle materie esplicitate negli articoli seguenti.

ART. 7 INFORMAZIONI PRIMA DEL TRASPORTO

Presso tutti i canali di vendita, come elencati nel successivo art. 18 e con il dettaglio esplicitato all'Allegato 9, è possibile consultare le informazioni relative ai seguenti punti:

- a. Condizioni Generali di Trasporto applicabili al contratto di trasporto, che contengono al loro interno:
 - accessibilità, condizioni di accesso e disponibilità a bordo di infrastrutture per le persone con disabilità e a ridotta mobilità;

- accessibilità e condizioni di accesso per le biciclette;
- condizioni di accesso per i viaggi in comitiva;
- condizioni di accesso per chi viaggia con animali e/o bagagli e/o passeggini e carrozzine;
- b.** biglietti, abbonamenti, tariffe, distanze tra stazioni;
- c.** modalità d'acquisto e canali di vendita dei titoli di viaggio;
- d.** orari e condizioni per il trasporto al prezzo più basso disponibile (su tutti i canali di vendita);
- e.** orari e condizioni per il trasporto più veloce;
- f.** servizi offerti (servizi di prima e seconda classe, servizi a bordo, spazi per fumatori);
- g.** interruzioni di linea, soppressione e/o modifica dei servizi, scioperi e ritardi;
- h.** le mappe dei servizi ferroviari

TRENORD garantisce, inoltre, l'informazione sui servizi offerti anche in lingua inglese.

ART. 8 INFORMAZIONI DURANTE IL TRASPORTO

Durante il viaggio **TRENORD** fornisce le seguenti informazioni:

- a.** questioni relative alla sicurezza tecnica e dei passeggeri;
- b.** prossime fermate;
- c.** cause dei ritardi;
- d.** modalità alternative per proseguire il viaggio;
- e.** servizi a bordo;
- f.** principali interscambi e coincidenze.

ART. 9 INFORMAZIONI DOPO IL TRASPORTO

Alla conclusione del viaggio **TRENORD** fornisce le informazioni relative ai seguenti punti:

- a.** rimborsi, indennità di ritardo e bonus;
- b.** procedure per il recupero degli oggetti e/o bagagli smarriti;
- c.** procedure per la presentazione di reclami e scritti difensivi;
- d.** procedure di Conciliazione.

ART. 10 INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

Nel caso di stazioni in cui la biglietteria, le rivendite di biglietti convenzionate e/o le emittitrici automatiche non siano presenti e funzionanti, **TRENORD**, nelle stazioni e

attraverso le modalità elencate nel precedente art. 6, rende disponibili informazioni sulla biglietteria o rivendita di biglietti convenzionata più vicina e sulle modalità alternative di acquisto. Ugualmente nelle stazioni dove non è previsto il servizio di assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta vengono rese note le stazioni più vicine in cui tale servizio è presente.

All'atto della vendita dei titoli di viaggio sono fornite informazioni ai passeggeri in merito ai diritti e agli obblighi ai sensi del Regolamento (CE) n. 1371/2007, attraverso idonea comunicazione resa disponibile presso biglietterie e rivendite di biglietti convenzionate.

TRENORD, informa il passeggero in stazione e a bordo treno, tramite mezzi idonei, in merito ai dati necessari per contattare l'Autorità di Regolazione dei Trasporti di cui alla legge n. 214/2011 riguardo al rispetto dei diritti e dei doveri dei passeggeri.

Fatte salve le disposizioni della direttiva 95/46/CE, **TRENORD** non fornisce informazioni di carattere personale su singole prenotazioni ad altre imprese ferroviarie o venditori di biglietti.

CAPITOLO 3. TITOLO DI VIAGGIO

ART. 11 NORME GENERALI

Per essere ammesso al trasporto il passeggero deve munirsi preventivamente di un titolo di viaggio valido per il percorso, il servizio e, ove applicabile, la classe che intende utilizzare. Il passeggero deve acquistare il titolo di viaggio tramite i canali di vendita elencati al successivo art. 18, fatte salve le norme per l'acquisto a bordo treno di cui al capitolo 5.

Il titolo di viaggio riporta tutte le indicazioni necessarie a definire il contenuto del contratto di trasporto. Il titolo di viaggio non dà diritto al posto a sedere.

È fatto divieto al passeggero di salire a bordo treno senza un valido titolo di viaggio dove siano presenti varchi d'accesso alle stazioni funzionanti e presenziati da idoneo personale, elencate nell'Allegato 5. In caso di varchi disabilitati o non presenziati valgono le norme generali sopra esposte.

ART. 12 L'AMBITO DI UTILIZZO DEI TITOLI DI VIAGGIO DI TRENORD

I biglietti e gli abbonamenti emessi da **TRENORD** e da Trenitalia per conto di **TRENORD** ad esclusione dei titoli di viaggio con origine o destinazione oltre i confini regionali, hanno validità all'interno del sistema tariffario regionale e sono utilizzabili

sui servizi di seguito riportati:

1. sui treni e sui servizi di **TRENORD** nell'ambito del territorio della Regione Lombardia entro i confini tariffari descritti nell'Allegato 3 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto;
2. sui treni regionali eserciti da Trenitalia all'interno del territorio della Regione Lombardia, comprese le estensioni tariffarie di cui Allegato 3.

Sui treni eserciti da Trenitalia Divisione Passeggeri Nazionale ed Internazionale di tipologia Frecciabianca, ICN, IC e EC, i titoli di viaggio **TRENORD** sono validi solo se accompagnati da Carta Plus Lombardia come descritto all'articolo 42.

Per i titoli di viaggio validi sui treni di cui al punto 1 e 2 e che effettuano servizio sul territorio lombardo (comprese le estensioni tariffarie regionali), si applicano le sanzioni previste nelle presenti Condizioni Generali di Trasporto. A bordo dei treni regionali di cui al punto 2 per tutto quanto attiene ai servizi accessori valgono le Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia.

ART. 13 NORME DI UTILIZZO

Il passeggero è tenuto a custodire il titolo di viaggio con la dovuta diligenza, adottando tutte le più opportune cautele per evitarne lo smarrimento ed il furto, ed a conservarlo per la durata del percorso sino all'uscita dalla stazione di termine viaggio e/o fino al passaggio dai varchi di uscita, ove presenti.

Il passeggero deve esibire, su richiesta del personale addetto al controllo, in prossimità della salita, a bordo del treno e fino all'uscita dalla stazione ferroviaria il titolo di viaggio e gli eventuali documenti prescritti o che giustificano l'eventuale riduzione di prezzo fruita. Nel caso di titolo di viaggio rilasciato in modalità Ticketless, il passeggero deve fornire il codice di prenotazione (PNR) ricevuto al momento dell'acquisto. Per i titoli di viaggio nominativi e per quelli per i quali la riduzione di prezzo applicata o la fruizione di altre forme di agevolazione impongano l'identificazione dell'avente titolo, è prescritta, su richiesta del personale addetto al controllo, l'esibizione da parte del passeggero (anche per i minori di età) di un documento personale d'identificazione valido o della tessera di riconoscimento ferroviaria, ove necessaria, come descritto nell'Allegato 12 "**Biglietti, Abbonamenti, Tessere e Tariffe**". Nelle more dell'emissione della tessera di riconoscimento di cui sopra, è possibile l'accesso al servizio, acquistando l'abbonamento sostitutivo a fronte dell'esibizione della ricevuta di richiesta tessera rilasciata contestualmente all'atto di presentazione della richiesta stessa. In caso contrario i trasgressori saranno regolarizzati secondo quanto

previsto dalla successiva sezione dedicata alle sanzioni.

Per i titoli di viaggio caricati su tessera elettronica il passeggero è tenuto a custodire ed esibire su richiesta del personale, oltre al documento di riconoscimento valido, anche lo scontrino di ricarica o in alternativa l'email di conferma (in formato cartaceo o tramite tablet e smartphone).

ART. 14 INCEDIBILITÀ DEI TITOLI DI VIAGGIO E DIVIETI GENERALI

La cessione dei titoli di viaggio non nominativi è vietata dopo la convalida, a bordo del treno e nelle fasi di salita e discesa dal treno, fino all'uscita della stazione. La cessione dei titoli di viaggio nominativi è sempre vietata. Il commercio dei titoli di viaggio non autorizzato da **TRENORD** è vietato e sarà perseguito a termini di legge. Il titolo di viaggio e i documenti personali di trasporto ceduti abusivamente o indebitamente acquistati od ottenuti decadono di validità, ai sensi dell'art. 24 del DPR 753/1980.

ART. 15 CONTROLLO DELLA REGOLARITÀ DEI TITOLI DI VIAGGIO

TRENORD effettua il controllo dei titoli di viaggio a bordo dei treni e nell'ambito delle stazioni, sia in ingresso che in uscita.

Il controllo dei titoli di viaggio può avvenire a vista (titoli cartacei o magnetici) o tramite appositi dispositivi di verifica (tessere elettroniche, titoli acquistati in modalità Print@Home con PNR identificativo).

Nel caso in cui il titolo di viaggio non risulti valido, il passeggero verrà assoggettato alla normativa in vigore secondo quanto indicato nella sezione "Sanzioni" delle presenti Condizioni Generali di Trasporto.

ART. 16 ITINERARI, CALCOLO DEI PREZZI E APPLICAZIONE DELLE TARIFFE

I titoli di viaggio sono rilasciati, di norma, per la via chilometrica più breve congiungente la stazione di partenza con quella di destinazione richieste dal passeggero, a condizione che siano previste tra le soluzioni di viaggio offerte da **TRENORD**. Laddove possibile, il passeggero può richiedere il rilascio del titolo di viaggio per la via chilometrica più lunga, pagando la tariffa maggiore rispetto all'itinerario prescelto e viaggiare indifferentemente sulla via più breve o su quella più lunga.

Nel caso di interruzioni di linea, **TRENORD** può autorizzare l'uso di un percorso alternativo alla stessa tariffa del viaggio originario, senza possibilità di effettuare fermate intermedie sul percorso deviato.

TRENORD applica tariffe e determina i prezzi, a seguito di apposita Delibera Regionale, in funzione della distanza e del tipo di servizio offerto. Le distanze tra le stazioni

dell'itinerario del viaggio sono quelle riportate nella Tavola Unificata delle polimetriche delle distanze tra le stazioni per il calcolo delle tariffe (come da Decreto regionale).

TRENORD stabilisce prezzi minimi per le singole tariffe valide nell'ambito del sistema tariffario regionale: il minimo applicabile, sia per la 1^a che per la 2^a classe, è corrispondente al prezzo intero del primo scaglione chilometrico salvo diverse indicazioni previste dalla normativa regionale in vigore.

Per singole relazioni e determinati servizi possono essere applicati prezzi differenziati, indipendentemente dalle distanze percorse dal passeggero.

In particolare all'Allegato 5 si riepilogano le norme tariffarie relative agli itinerari che ricadono sul territorio comunale di Milano.

ART. 17 CONTENUTO DEL TITOLO DI VIAGGIO

Sul titolo di viaggio sono, di norma, indicati:

- la ragione sociale e la partita IVA della Società emittente;
- la stazione di partenza e quella di arrivo per i biglietti origine/destinazione, le fasce chilometriche o aree di validità per le altre tipologie di titoli di viaggio;
- l'itinerario, quando questo non segua la via più breve;
- la classe (ove non indicata, il biglietto si intende rilasciato per la 2^a tranne che per il titolo integrato IVOL giornaliero);
- il giorno della emissione, ad esclusione delle tipologie di biglietti che prendono validità dalla data di effettuazione della convalida;
- l'inizio e la durata della validità, quando richieste da norme particolari;
- il prezzo, o la fascia chilometrica corrispondente ad esso;
- gli elementi atti ad individuare il titolo di legittimazione ad eventuali condizioni di favore;
- gli elementi atti ad identificare il legittimo possessore, nel caso di biglietti nominativi;
- il Codice Biglietto [PNR] per i biglietti acquistati on-line.

L'Azienda ha facoltà di modificare le caratteristiche dei titoli di viaggio nonché di istituire di nuovi, anche privi di alcune delle indicazioni precedentemente indicate.

ART. 18 CANALI DI VENDITA

La rete di vendita di **TRENORD** si articola in diversi canali che vengono di seguito elencati e meglio dettagliati all'Allegato 7.

Canali di vendita diretti:

- biglietterie di stazione (elencate nell'Allegato 7);
- emettitrici automatiche in modalità self-service;
- sito Internet e App di **TRENORD**;

Canali di vendita indiretti:

- rivendite di biglietti convenzionate;
- agenzie di viaggio;
- sito Internet di Trenitalia in modalità Print@Home;
- sportelli bancomat abilitati (per i soli abbonamenti).

Presso i suddetti canali il passeggero può acquistare titoli di viaggio per gli spostamenti da effettuarsi in ambito suburbano, regionale o sovra-regionale fra due o più regioni con un diverso livello di dettaglio consultabile sul sito internet oppure all'allegato "Biglietti, Abbonamenti Tessere e Tariffe" sulle apposite tabelle di riepilogo. I canali di vendita, anche in relazione ai sistemi di emissione di cui sono dotati, possono subire limitazioni circa la tipologia/supporto dei titoli disponibili alla commercializzazione.

Il passeggero può acquistare alcuni titoli di viaggio anche a bordo treno con le regole e le limitazioni riportate nelle presenti **Condizioni Generali di Trasporto** (Capitolo 5). In caso di biglietteria chiusa ed emettitrici automatiche non disponibili o non funzionanti, una stazione è considerata presenziata, ossia abilitata alla vendita di titoli di viaggio, se la rivendita di biglietti convenzionata, esterna alla stazione, è aperta e posizionata entro una distanza pari a 200 metri dalla stazione medesima.

ART. 19 MODALITÀ DI PAGAMENTO

L'acquisto del titolo di viaggio e degli eventuali servizi accessori si perfeziona solo con il pagamento integrale, da parte del passeggero, dei relativi corrispettivi.

Il corrispettivo del trasporto deve essere pagato in anticipo rispetto alla fruizione del servizio da parte del passeggero.

Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio, il passeggero deve assicurarsi, sotto pena di decadenza di qualunque eventuale diritto, salvo quello al rimborso esercitabile ai sensi della Sezione 6, che esso corrisponda alla tariffa, alla tipologia, alla classe, al percorso e all'itinerario richiesti, al nominativo, al numero delle persone indicate. Deve, inoltre, verificare che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio e che nell'eventuale cambio della moneta non vi siano stati errori. Il passeggero può provvedere al pagamento dei corrispettivi dovuti a **TRENORD** attraverso le seguenti modalità:

- a. Carte di credito e Carte prepagate circuiti Visa, Mastercard e Maestro e Paypal;

- b. POS bancomat;
- c. Contanti, con i limiti quantitativi previsti dalle norme vigenti.

Non tutti i canali di vendita **TRENORD** consentono l'utilizzo indistinto di tutte le predette modalità di pagamento. L'utilizzo di POS bancomat o contanti non consente la combinazione con altre modalità di pagamento (ad esempio Voucher prepagati).

Non è possibile utilizzare per il medesimo acquisto:

- due diverse Carte di credito o due diverse Carte prepagate;
- Carta di credito + Carta prepagata.

Per la modalità di acquisto dei titoli di viaggio on line sono previste le seguenti modalità di pagamento:

- Carta di credito [circuiti Visa, Mastercard e Maestro e Paypal].

Presso le rivendite di biglietti convenzionate le modalità di pagamento saranno quelle consentite da ciascuna di esse.

ART. 20 IL RILASCIO DELLA FATTURA

L'emissione della fattura relativa ai titoli di viaggio avviene su esplicita richiesta del passeggero. **TRENORD** emette fattura secondo modalità differenziate in funzione del canale di vendita utilizzato dal passeggero:

- a. se l'acquisto è effettuato presso le biglietterie **TRENORD** e Trenitalia (Allegato 7) il rilascio della fattura avviene direttamente allo sportello al momento dell'emissione del titolo di viaggio;
- b. se l'acquisto è effettuato a bordo treno, in modalità Print@home o presso le emittitrici automatiche, il passeggero può richiedere la fattura entro 48 ore dall'acquisto, inviando una mail all'indirizzo fatture@trenord.it con le seguenti informazioni:
 - nome;
 - cognome;
 - codice fiscale (o equivalente) o P.IVA;
 - canale di acquisto;
 - nr biglietto - PNR;
 - tipo biglietto (adulti, ragazzi, anziani);
 - tratta;
 - prezzo;
 - giorno di acquisto;
 - recapito telefonico e indirizzo mail.

La fattura verrà recapitata via mail, entro 30 giorni, all'indirizzo di posta elettronica indicato;

- c. se l'acquisto di abbonamenti è effettuato on line sul sito **TRENORD** o presso i Bancomat abilitati, la richiesta di fatturazione può essere inoltrata a **TRENORD** dal passeggero, previa registrazione sul sito, tramite la pagina dedicata a partire dal giorno successivo a quello in cui è stata effettuata la transazione d'acquisto ed entro 6 giorni da tale data.

Per tutte le ulteriori modalità di acquisto non elencate non è possibile richiedere la fattura.

CAPITOLO 4. LE MODIFICHE AI TITOLI DI VIAGGIO

ART. 21 LA SOSTITUZIONE DEL BIGLIETTO O DELL'ABBONAMENTO

Il passeggero in possesso di biglietto o abbonamento, se non diversamente stabilito dalle singole tariffe o da disposizioni particolari, può richiedere, presso qualsiasi biglietteria, la sostituzione del biglietto o dell'abbonamento non ancora utilizzato.

La variazione può riguardare:

- la tariffa;
- il numero delle persone;
- l'itinerario;
- l'origine o la destinazione del viaggio.

Per i biglietti multicorsa la quota da considerare sarà pari alla differenza tra il prezzo di vendita e il prezzo dovuto per uno o più biglietti ordinari corrispondenti al numero di viaggi già utilizzati.

Per gli abbonamenti annuali è previsto il solo rimborso come da artt. 100, 101 e 102.

Nel caso in cui l'importo del titolo di viaggio emesso in sostituzione sia uguale o superiore a quello del titolo da cambiare, **TRENORD** non applicherà trattenuta.

Nel caso in cui l'importo del titolo di viaggio emesso in sostituzione sia inferiore a quello del titolo da cambiare, **TRENORD** applicherà il 10% di trattenuta sulla quota residua non impegnata nell'acquisto di nuovi titoli.

ART. 22 IL CAMBIO CLASSE

Il cambio classe dalla 2^a alla 1^a classe, per biglietti ordinari e per qualunque tratta, può essere preventivamente effettuato presso qualsiasi biglietteria o punto vendita e/o emettitrice automatica abilitati, pagando esclusivamente la differenza di prezzo

fra le due classi, a tariffa competente, per il tratto richiesto.

Nel caso di abbonamento, è consentito inoltre il cambio di classe per singoli viaggi dietro pagamento della differenza di prezzo fra le due classi calcolata in base ai prezzi della corrispondente tariffa del biglietto ordinario.

Non è ammesso in nessun caso il cambio classe dei seguenti titoli di viaggio:

- titoli di viaggio urbani di Milano

ART. 23 LA CONGIUNZIONE E IL PROLUNGAMENTO DI PERCORSO

Il passeggero in possesso di titolo di viaggio valido può acquistare, presso qualsiasi biglietteria, emettitrice automatica e/o rivendita di biglietti convenzionata, un nuovo biglietto di congiunzione con origine da una qualsiasi stazione alla stazione di partenza o di prolungamento di percorso dalla stazione di destinazione ad altra qualsiasi stazione. Tali modifiche verranno emesse a tariffa competente per il percorso eccedente, anche se il treno non effettua fermate nelle stazioni di congiunzione.

Se si è in possesso di:

- titoli di viaggio urbani di Milano;
- biglietti a tariffa aeroportuale Malpensa o transfrontaliera Malpensa (di cui agli art. 118-121 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto),

non è mai consentita la richiesta di un biglietto di congiunzione e prolungamento.

ART. 24 LA MODIFICA DI ITINERARIO

Il passeggero che intenda modificare l'itinerario del suo titolo di viaggio potrà farne richiesta in biglietteria con le modalità previste dal precedente art. 21.

ART. 25 LA RINUNCIA AD UNA PARTE DEL VIAGGIO

Il passeggero, dopo aver convalidato il biglietto, può rinunciare a fruire dell'intera tratta acquistata o decidere volontariamente di cominciare/terminare il viaggio in una stazione antecedente quella della destinazione indicata sul titolo stesso (o della fascia chilometrica acquistata) senza diritto ad alcun rimborso.

CAPITOLO 5. ACQUISTO E CONVALIDA A BORDO TRENO

ART. 26 L'ACQUISTO A BORDO TRENO

È ammesso l'acquisto a bordo dei treni, nel caso in cui un passeggero salga a bordo senza valido titolo di viaggio, da stazione:

- a.** priva di qualsiasi canale di vendita;
- b.** con biglietteria chiusa, con rivendite di biglietti convenzionate chiuse o aperte ma ad una distanza superiore ai 200 metri dalla stazione, ed emettitrici automatiche in modalità self-service non funzionanti.

Nei casi di cui ai precedenti punti a) e b) il titolo di viaggio verrà emesso senza alcuna maggiorazione. In mancanza di biglietteria aperta o emettitrice automatica non disponibile o non funzionante una stazione viene considerata comunque abilitata alla vendita di titoli di viaggio, se la rivendita di biglietti convenzionata esterna alla stazione è posizionata entro una distanza pari a 200 metri dalla essa.

È ammesso, inoltre, l'acquisto a bordo dei treni, nel caso in cui un passeggero salga a bordo senza valido titolo di viaggio, da stazione:

- c.** dotata di biglietteria o rivendite di biglietti convenzionate aperte ad una distanza entro i 200 metri dalla stazione;
- d.** dotata di emettitrici automatiche in modalità self-service funzionanti.

Nei casi di cui ai precedenti punti c) e d) il titolo di viaggio verrà maggiorato di un'azione suppletiva pari a 3 volte il prezzo del biglietto ordinario di classe e fascia minima in vigore.

In tutti i suddetti casi il passeggero è obbligato a recarsi prontamente dal personale addetto al controllo per la regolarizzazione, diversamente, verrà sanzionato secondo quanto previsto dalla Sezione dedicata alle Sanzioni (Sezione 5).

Non è ammesso l'acquisto di biglietti a bordo treno nel caso in cui le stazioni siano dotate di varchi di accesso, funzionanti e presenziati da idoneo personale, elencati all'Allegato 5.

Nel caso di varchi di accesso non funzionanti o non presenziati la stazione è da considerarsi priva degli stessi. Nei casi possibili, sopra descritti, a bordo treno possono essere acquistati esclusivamente i seguenti titoli di viaggio validi per il trasporto ferroviario sul territorio regionale:

- biglietto ordinario;
- biglietto ordinario scontato del 50% (tariffa ragazzi);
- biglietto ordinario scontato del 20% (tariffa anziani);
- biglietto servizio aeroportuale Malpensa Express di corsa semplice e di andata e ritorno (di cui agli art. 118-121 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto);

- biglietto per trasporto animali;
- biglietto per trasporto biciclette.

Possono essere acquistati, inoltre, a bordo i titoli di viaggio transfrontalieri a tariffa Transfrontaliera Regionale Svizzera (Ticino T651.17.1) – Italia (Regione Lombardia) le cui caratteristiche e norme di utilizzo sono descritte sul sito internet www.trenord.it. Queste due ultime tipologie possono essere acquistate a bordo treno solo se il passeggero è in possesso di un titolo di viaggio per sé o se lo acquista contestualmente. Non è mai consentito l'acquisto a bordo treno di:

- titoli di viaggio integrati con altri vettori di trasporto (i titoli di viaggio transfrontalieri non rientrano in questa tipologia);
- titoli di viaggio urbani di Milano;
- abbonamenti e biglietti multicorsa;
- biglietti a tariffa comitiva.

Nel caso in cui il personale addetto al controllo non sia in grado di erogare il resto dell'importo pagato dal passeggero, quest'ultimo dovrà recarsi in una biglietteria con apposita documentazione rilasciata dal personale stesso per il ritiro della somma dovuta.

ART. 27 IL CAMBIO CLASSE A BORDO TRENO

È ammesso l'acquisto a bordo dei treni di un biglietto di cambio classe qualora il passeggero, già in possesso di un biglietto oppure di un abbonamento validi, salga a bordo da stazione:

- a. priva di qualsiasi canale di vendita;
- b. con biglietteria chiusa, con rivendite di biglietti convenzionate chiuse o aperte ma ad una distanza superiore ai 200 metri dalla stazione, ed emettrici automatiche in modalità self-service non funzionanti.

Nei casi di cui ai precedenti punti a) e b) il titolo di viaggio di cambio classe verrà emesso senza alcuna maggiorazione.

È ammesso inoltre l'acquisto a bordo dei treni di un biglietto di cambio classe, qualora il passeggero, già in possesso di un biglietto oppure di un abbonamento validi, salga a bordo da stazione:

- c. dotata di biglietteria o rivendite di biglietti convenzionate aperte ad una distanza entro i 200 metri dalla stazione;
- d. dotata di emettrici automatiche in modalità self-service funzionanti.

Nei casi di cui ai precedenti punti c) e d) il titolo di viaggio di cambio classe verrà maggiorato di un'esazione suppletiva pari a 3 volte il prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice di fascia e classe minima in vigore.

In tutti i suddetti casi il passeggero è obbligato a recarsi prontamente dal personale addetto al controllo per la regolarizzazione, diversamente, verrà sanzionato secondo quanto previsto dalla Sezione dedicata alle Sanzioni (Sezione 5). L'emissione del titolo di viaggio per cambio classe a bordo treno è consentita solo per tratti di linea aventi origine da stazioni nelle quali il treno effettua fermata per servizio passeggeri.

Non è mai consentita la richiesta di un biglietto di cambio classe a bordo per le tratte urbane di Milano.

ART. 28 LA CONGIUNZIONE E IL PROLUNGAMENTO DI PERCORSO A BORDO TRENO

È ammesso l'acquisto a bordo dei treni di un biglietto di congiunzione o prolungamento di percorso qualora il passeggero, già in possesso di un biglietto oppure di un abbonamento validi, salga a bordo da stazione:

- a.** priva di qualsiasi canale di vendita;
- b.** con biglietteria chiusa, con rivendite di biglietti convenzionate chiuse o aperte ma ad una distanza superiore ai 200 metri dalla stazione, ed emittitrici automatiche in modalità self-service non funzionanti.

Nei casi di cui ai precedenti punti a) e b) il biglietto di congiunzione o prolungamento di percorso verrà emesso senza alcuna maggiorazione.

È ammesso inoltre l'acquisto a bordo dei treni di un biglietto di congiunzione o prolungamento di percorso, qualora il passeggero, già in possesso di un biglietto oppure di un abbonamento validi, salga a bordo da stazione:

- c.** dotata di biglietteria o rivendite di biglietti convenzionate aperte ad una distanza entro i 200 metri dalla stazione;
- d.** dotata di emittitrici automatiche funzionanti.

Nei casi di cui ai precedenti punti c) e d) il biglietto di congiunzione o prolungamento di percorso verrà maggiorato di un'esazione suppletiva pari a 3 volte il prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice di fascia e classe minima in vigore.

In tutti i suddetti casi il passeggero è obbligato a recarsi prontamente dal personale addetto al controllo per la regolarizzazione, diversamente, il passeggero trovato fuori itinerario verrà sanzionato secondo quanto previsto dalla Sezione dedicata alle Sanzioni (Sezione 5). La richiesta di un biglietto di congiunzione è consentita da una qualsiasi stazione alla stazione di partenza indicata sul titolo di viaggio e la richie-

sta di prolungamento è consentita dalla stazione di destinazione ad altra qualsiasi stazione, relativamente ai percorsi ferroviari nell'ambito del sistema tariffario regionale, tramite l'emissione di un nuovo biglietto a tariffa competente per il percorso eccedente.

ART. 29 LA MODIFICA DI ITINERARIO A BORDO TRENO

È ammesso l'acquisto a bordo dei treni di un biglietto di modifica di itinerario qualora il passeggero, (già in possesso di biglietto o abbonamento validi) salga a bordo da stazione:

- a. priva di qualsiasi canale di vendita;
- b. con biglietteria chiusa, rivendite di biglietti convenzionate chiuse o aperte ma ad una distanza superiore ai 200 metri dalla stazione, ed emettitrici automatiche in modalità self-service non funzionanti

Nei casi di cui ai precedenti punti a) e b) il biglietto di modifica di itinerario verrà emesso senza alcuna maggiorazione.

È ammesso inoltre l'acquisto a bordo dei treni di un biglietto di modifica di itinerario, qualora il passeggero, già in possesso di un biglietto oppure di un abbonamento validi, salga a bordo da stazione:

- c. dotata di biglietteria o rivendite di biglietti convenzionate aperte ad una distanza entro i 200 metri dalla stazione;
- d. dotata di emettitrici automatiche in modalità self-service funzionanti.

Nei casi di cui ai precedenti punti c) e d) il biglietto di modifica di itinerario verrà maggiorato di un'esazione suppletiva pari a 3 volte il prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice di fascia e classe minima in vigore.

In tutti i suddetti casi il passeggero è obbligato a recarsi prontamente dal personale addetto al controllo per la regolarizzazione in quanto, diversamente, il passeggero trovato a percorrere la via più lunga qualora in possesso di un titolo di viaggio per l'itinerario più breve, verrà sanzionato secondo quanto previsto dalla Sezione dedicata alle Sanzioni (Sezione 5).

Nel caso in cui l'itinerario richiesto sia pari o inferiore a quello riportato sul titolo in possesso del passeggero il personale addetto al controllo non emetterà alcuna modifica, nel caso in cui l'itinerario richiesto dal passeggero sia di chilometraggio superiore, e generi un aumento di prezzo, rispetto al percorso in suo possesso, procederà all'emissione del biglietto di modifica di itinerario, calcolato come differenza di chilometri tra la via più breve riportata sul titolo da modificare e la via più lunga

richiesta.

ART. 30 LA CONVALIDA A BORDO TRENO

È ammessa la convalida a bordo treno nei seguenti casi:

- 1.** qualora il passeggero sia salito da stazione con macchine convalidatrici non funzionanti o non presenti nella stazione di inizio del viaggio;
- 2.** qualora il passeggero abbia acquistato un biglietto di congiunzione/prolungamento in formato magnetico, con stazione di origine diversa da quella della stazione di partenza, in quanto le convalidatrici non riconoscono una stazione di origine diversa da quella indicata sul titolo di viaggio e di conseguenza non sono in grado di annullare elettronicamente il titolo.

Per la richiesta di convalida, (ad eccezione degli abbonamenti elettronici e dei titoli di viaggio emessi in modalità Print@home ed on line, nonché titoli a convalida manuale), il passeggero è tenuto a recarsi prontamente dal personale addetto al controllo, che provvederà all'annullamento del biglietto. Non è mai ammessa la convalida a bordo treno se il passeggero è in possesso di titolo di viaggio a convalida manuale. Diversamente, il passeggero verrà regolarizzato secondo quanto previsto nella Sezione 5 dedicata alle Sanzioni.