

Informazioni al pubblico

NUOVE NORME PER LA RICHIESTA DI RIMBORSO

Gentile Cliente, a partire dal 1° aprile 2022, nel rispetto di quanto disposto dalla Misura 8 della Delibera ART nr 106 del 2018, **sono state modificate le norme per effettuare la richiesta di rimborso di biglietti e/o abbonamenti non utilizzati, o parzialmente utilizzati**, sia per fatto proprio del passeggero che per cause a lui non imputabili, che **potrà avvenire** previa restituzione del titolo di viaggio, **attraverso tutti i canali di Trenord abilitati**.

È possibile richiedere il rimborso (come riportato nella Sezione 6 delle CGT Trenord - Art. dal 99 al 104) per i seguenti biglietti o abbonamenti non utilizzati a Partita I.V.A. TRENORD:

- titoli magnetici e cartacei emessi da Trenord;
- titoli elettronici su Chip On Paper;
- titoli cartacei venduti da rivendite autorizzate;
- titoli digitali emessi e venduti dal sito internet ed App Trenord;
- titoli digitali emessi e venduti da altri siti internet e App abilitati alla funzione.

Si precisa che:

- in caso di disservizi causati da Trenord (ad esempio, soppressioni) sarà possibile richiedere rimborso a partire dalla data di accadimento del disservizio fino ai 30 giorni successivi;
- per la richiesta di rimborso dei biglietti venduti da canali digitali Trenord e di altri operatori, rimane in vigore il vincolo di presentazione della domanda di rimborso con un anticipo di almeno 72 ore sull'ora di inizio di validità del titolo.

Di seguito sono riportate le nuove modalità di richiesta di rimborso:

► **la richiesta può essere presentata da:**

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

► **nei seguenti modi:**

- on-line tramite apposita procedura guidata presente nella sezione "Rimborsi e Indennizzi" del sito Trenord;

oppure

tramite apposito modulo, disponibile in biglietterie e My-Link Point e sul sito internet di TRENORD

- presso tutte le biglietterie e i My-link Point Trenord, corredata da titolo di viaggio in originale e documenti d'identità dell'avente diritto e dell'eventuale delegato;
- per posta, anche raccomandata, all'indirizzo TRENORD Piazza Cadorna, 14 - 20123 MILANO, indicando, come causale, "Richiesta di rimborso" e allegando l'originale del titolo di viaggio;
- via mail all'indirizzo di posta certificata rimborsi.trenord@legalmail.it, indicando, come causale, "Richiesta di rimborso" e allegando la scansione del titolo di viaggio;

Come da normativa attuale, TRENORD invierà, entro 30 giorni dalla richiesta, una **comunicazione dell'esito del rimborso** e le relative modalità di pagamento dell'eventuale rimborso riconosciuto.

Per tutti i dettagli è possibile consultare la versione integrale delle Condizioni Generali di Trasporto, presente sul sito Trenord, alla sezione "Assistenza", "Avvisi" e "News".