

Informazioni al pubblico

INDENNIZZO PER ABBONAMENTI INTEGRATI

Gentile Cliente, **a partire dal 1° aprile 2022**, nel rispetto di quanto disposto dalla Delibera ART n. 106 del 2018, **l'indennizzo già in essere per i possessori di abbonamento solo ferroviario, sarà esteso anche agli abbonamenti integrati.**

Come riportato nelle Condizioni Generali di Trasporto "**Art. 111**: i titolari di un abbonamento che nel periodo di validità dello stesso incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni totali, hanno diritto ad un indennizzo adeguato al disservizio occorso. Ai titolari di abbonamento mensile o annuale è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui, per la tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso totalmente; detto indennizzo è pari al 10% dell'abbonamento mensile e a 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale."

Per gli abbonamenti integrati l'indennizzo è calcolato sulla sola parte della tariffa integrata spettante a Trenord per il servizio ferroviario.

Non sono riconosciuti indennizzi di importo inferiore a 4,00 euro e per gli abbonamenti gratuiti.

Al momento è possibile richiedere l'indennizzo solo sugli abbonamenti lo viaggio Ovunque in Lombardia (IVOL mensili, trimestrali, annuali).

Le modalità di richiesta di indennizzo per gli abbonamenti integrati variano in funzione del canale di vendita:

■ **Erogazione abbonamenti integrati venduti da Trenord**

Il cliente che acquista un abbonamento integrato tramite Trenord deve attenersi alle modalità e ai tempi indicati sul sito Trenord e sulle Condizioni di Trasporto, Art. 111 e allegato 9. Rimangono invariate le modalità e i tempi di erogazione dell'indennizzo da parte di Trenord e già validi per gli abbonamenti ferroviari.

■ **Erogazione abbonamenti integrati venduti da altre aziende -SOLO TRAMITE SITO TRENORD-**

Il cliente che acquista un abbonamento integrato da aziende diverse da Trenord, entro il quinto giorno del mese di validità dell'abbonamento, deve **dichiarare la direttrice ferroviaria utilizzata** (nel caso di abbonamenti annuali / trimestrali la dichiarazione deve essere effettuata con cadenza mensile entro il quinto giorno di ogni mese).

La dichiarazione deve avvenire **tramite apposito FORM ONLINE**, presente nella sezione "Reclami e Indennizzi" del sito Trenord, anche senza che il cliente sia registrato.

Nel caso in cui la direttrice dichiarata abbia superato l'indice di affidabilità, quindi si abbia diritto all'indennizzo, il cliente deve:

- **effettuare la registrazione al sito Trenord;**
- presentare la **domanda di indennizzo, tramite apposito FORM ONLINE (presente nell'area personale del cliente o raggiungibile tramite la sezione "Reclami e Indennizzi" del sito Trenord)**, allegando la scansione dell'abbonamento, entro 12 mesi dal termine della validità in caso di abbonamenti mensili (per i trimestrali/annuali si calcolano i dodici mesi a partire dal mese per il quale si sta chiedendo l'indennizzo).

Eventuali richieste di indennizzo pervenute da clienti che non si siano attenuti alle condizioni sopra descritte non saranno prese in considerazione.

Tutte le informazioni sono consultabili sul sito Trenord, nella sezione "Reclami e Indennizzi".

Per ogni dettaglio è possibile consultare la versione integrale delle Condizioni Generali di Trasporto, presente sul sito Trenord, alla sezione "Assistenza".