

# Estratto delle Condizioni Generali di Trasporto valide dal 15 luglio 2020

## SEZIONE 1: Premesse e Contratto di Trasporto

### 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 inoltre in possesso delle licenze funzionali all'erogazione del servizio passeggeri su territorio nazionale ed internazionale e dei Certificati di Sicurezza rilasciati per la circolazione su rete RFI, Ferrovienord e FFS come riportato in dettaglio all'Articolo 1 delle Condizioni Generali di trasporto TRENORD. Le 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 Condizioni Generali di Trasporto di cui a seguire si riporta un estratto.

### Contratto di Trasporto

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 formalizzato 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 Condizioni Generali di Trasporto.

### Informazioni alla clientela

TRENORD garantisce l'informazione sui servizi offerti, oltre che nelle Condizioni Generali di Trasporto, anche nelle seguenti modalità:

- **"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 e tutte le altre informazioni rilevanti;
- **"Avvisi al Pubblico"**, che riportano le principali informazioni sul servizio e le eventuali modifiche anche temporanee;
- **"Avvisi sonori e Digital Signage** in stazione;
- **"Site Web"** ([www.trenord.it](http://www.trenord.it) e [www.trenord.it/en](http://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;
- **App** che, oltre al motore orario, riporta anche l'andamento dei treni in tempo reale;
- **Uffici "My-Link Point"** di **Milano Cadorna, Milano P.ta Garibaldi** e , punto di contatto diretto;
- **"Contact Center 02-72.49.49.49"** (a tariffa urbana) secondo gli orari indicati sul sito internet di Trenord.

### 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 di maggiore frequentazione dei giorni feriali. In occasione di ogni cambio orario TRENORD dà comunicazione ai passeggeri, tramite il proprio sito internet e attraverso l'orario ufficiale, dell'elenco dei treni garantiti.

### L'ambito di utilizzo dei titoli validi sui servizi TRENORD

- I biglietti e gli abbonamenti Trenord, con validità all'interno del sistema tariffario regionale, sono utilizzabili:
- sui servizi di TRENORD, entro i confini tariffari descritti nell'Allegato 3 delle Condizioni Generali di Trasporto;
  - sui servizi regionali eserciti da Trenitalia, TPER e TILO entro i confini tariffari descritti nel suddetto Allegato 3;
  - sui treni eserciti da Trenitalia Divisione Passeggeri Nazionale ed Internazionale di tipologia Frecciabianca, ICN, IC e EC, solo se accompagnati da Carta Plus Lombardia come da Articolo 42 delle Condizioni Generali di Trasporto.

### Norme di utilizzo

Il passeggero è tenuto a custodire il titolo di viaggio con cura, 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 viaggiatore 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 impongono l'identificazione dell'avenente 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 "IoViaggio", ove necessaria, come descritto nell'Allegato 11 delle Condizioni Generali di Trasporto. 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.

### Canali di vendita

La rete di vendita di Trenord si articola su diversi canali, di seguito elencati.

#### Canali di vendita diretti:

- biglietterie di stazione (il cui elenco è riportato nell'Allegato 6 delle CGT);
- 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).

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. 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 e 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.

### Acquisto e convalida 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:

- priva di qualsiasi canale di vendita;
- 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. È ammesso, l'acquisto a bordo dei treni, nel caso in cui un passeggero salga a bordo senza valido titolo di viaggio, da stazione:

- dotata di biglietteria o rivendite di biglietti convenzionate aperte ad una distanza entro i 200 metri dalla stazione;
- 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'esazione supplementare 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 dalle Condizioni Generali di Trasporto (Sezione 5). Non è ammesso l'acquisto di biglietti sul treno nel caso in cui le stazioni siano dotate dei varchi di accesso, funzionanti e presenziati da idoneo personale.

È ammessa la convalida a bordo treno qualora il passeggero:

- salito da stazione con macchine convalidatrici non funzionanti o non presenti all'inizio del viaggio;
- abbia acquistato un biglietto di congiunzione/prolungamento in formato magnetico, con stazione di origine diversa da quella di partenza.

Per la richiesta di convalida, (ad eccezione degli abbonamenti elettronici, dei titoli di viaggio emessi in modalità print@home ed on-line, preconvalidati, nonché dei titoli a convalida manuale), il passeggero è tenuto a recarsi prontamente dal personale addetto al controllo. Non è mai ammessa la convalida a bordo treno se il passeggero è in possesso di titolo di viaggio a convalida manuale.

## SEZIONE 2: Tariffe e Titoli di viaggio

### Le Tariffe valide nell'ambito del sistema tariffario regionale

TRENORD adotta le tariffe emanate da Regione Lombardia a seguito di apposita Delibera, in funzione della distanza tra le stazioni di origine e destinazione relative all'itinerario di viaggio richiesto, riportate nella Tavola Unificata delle Politiche, pubblicata in seguito ad apposito Decreto Regionale. Le specifiche relative alle varie tipologie di titoli di viaggio sono riportate nell'Allegato 11 delle Condizioni Generali di Trasporto. All'Allegato 4 delle presenti Condizioni si dettagliano le norme di utilizzo dei titoli di viaggio nell'ambito del Nodo di Milano.

### Le tipologie dei titoli di viaggio

I titoli di viaggio ordinari sono i seguenti:

- biglietto ordinario (valido per un singolo viaggio);
- biglietto multicorsa (un unico titolo che consente di effettuare un numero determinato di corse)
- giornaliero, plurigiornaliero (un unico titolo che consente di effettuare un numero illimitato di viaggi in una o più giornate);
- abbonamento (valido per un numero illimitato di viaggi da effettuarsi in un arco temporale predefinito che può essere settimanale, mensile, trimestrale o annuale).

### Validità dei titoli di viaggio

I biglietti ordinari e i biglietti multicorsa soggetti a convalida non hanno scadenza se non validati. I biglietti non soggetti a convalida (ad esempio biglietti in modalità print@home) hanno una validità definita dalle proprie caratteristiche commerciali. I titoli di viaggio non garantiscono il posto a sedere. I biglietti ordinari e i singoli biglietti del multicorsa, una volta convalidati, acquisiscono validità oraria a seconda del chilometraggio come di seguito specificato:

- da 0 a 50 km pari a 3 ore;
- da 51 a 200 Km pari a 6 ore;
- oltre i 200 km pari a 24 ore.

I seguenti titoli di viaggio, indipendentemente dal formato nel quale vengono

commercializzati, hanno le seguenti validità:

**Giornaliero**: entro il termine del servizio della giornata di convalida ovvero anche oltre le 00:00 fino all'effettuazione dell'ultima corsa prevista dall'orario ufficiale della giornata;

**Pluri giornaliero**: validità dal giorno della convalida rispettivamente per 1, 2, 3 o 7 giorni fino al termine del servizio dell'ultimo giorno ovvero anche oltre le 00:00 fino all'effettuazione dell'ultima corsa prevista dall'orario ufficiale per quella giornata;

**Settimanale**: dal lunedì alla domenica;

**Mensile**: mese solare (dal primo all'ultimo giorno del mese di validità);

**Trimestrale**: dal primo giorno del mese solare di inizio validità all'ultimo giorno del terzo mese successivo;

**Annuale**: dal primo giorno del mese solare di inizio validità all'ultimo giorno del dodicesimo mese successivo.

### Convalida dei titoli di viaggio

I biglietti soggetti a convalida devono essere obbligatoriamente convalidati all'inizio del viaggio, prima della partenza del treno utilizzato (o del primo giorno di utilizzo nel caso di multicorsa o abbonamenti), mediante le apposite macchine convalidatrici, a seconda del formato del titolo di viaggio in possesso del passeggero. I titoli di viaggio acquistati on line tramite Store o App Trenord e soggetti ad attivazione in modalità Tap&Go, devono essere convalidati prima della salita a bordo del treno su cui si intende viaggiare. I passeggeri in possesso di titoli di viaggio a convalida manuale sono sempre obbligati, nel caso in cui non procedano alla convalida meccanica, ad apporre con inchiostro indelebile "stazione di partenza, data e ora", negli appositi spazi, prima dell'accesso al servizio.

### Agevolazioni tariffarie per bambini, ragazzi e persone over 60 e 65 anni

**Ragazzi**: fatte salve le migliori condizioni previste da "Io viaggio in famiglia" i ragazzi con età dai 4 ai 14 anni non compiuti viaggiano a tariffa ferroviaria regionale scontata del 50%. I bambini di età inferiore ai 4 anni viaggiano gratuitamente;

**Anziani**: le donne di età superiore ai 60 anni e gli uomini di età superiore ai 65 anni possono acquistare biglietti a tariffa ferroviaria regionale scontata del 20% nel rispetto della tariffa minima esistente.

### Titoli di viaggio integrati:

TRENORD adotta i titoli integrati deliberati da Regione Lombardia, previsti dalle norme vigenti. Nelle more dell'attuazione di quanto disciplinato dal Regolamento Regionale nr. 4 del 6/6/2014, Trenord ha ad oggi introdotto i seguenti Titoli Integrati:

- Io Viaggio Ovunque in Lombardia (IVOL);
- Io Viaggio Ovunque in Provincia (IVOP);
- Io viaggio TrenoCittà.

Nell'ambito tariffario definito dall'Intesa tra Agenzia del TPL della Città Metropolitana di Milano, Monza e Brianza, Lodi e Pavia e Regione Lombardia, di cui alla dgr n. XI/2088 del 31/7/19, Trenord applica il sistema tariffario integrato STIBM Milano, Monza -Brianza.

TRENORD, inoltre, effettua accordi con altre aziende di Trasporto Pubblico Locale per offrire titoli di viaggio integrati al fine di agevolare e incentivare la fruizione delle diverse modalità di trasporto pubblico.

### Titoli di viaggio a tariffa sovraregionale:

I titoli di viaggio a tariffa sovraregionale sono emessi nelle seguenti tipologie:

- biglietti di corsa semplice;
- abbonamenti mensili e annuali.

I biglietti di qualsiasi chilometraggio emessi con l'applicazione della tariffa sovraregionale, hanno validità giornaliera (sono utilizzabili entro le 23.59 del giorno indicato) e necessitano di convalida, dalla quale acquisiscono una validità di 4 ore. Tali abbonamenti non beneficiano del bonus. Nelle Condizioni Generali di Trasporto sono riportati i confini geografici ai fini dell'applicazione della tariffa sovraregionale (Allegato 3).

### La Carta Plus Lombardia: condizioni di utilizzo

La "Carta Plus Lombardia" permette l'utilizzo di servizi ferroviari di Lunga Percorrenza Trenitalia, nonché di servizi regionali in 1<sup>a</sup> classe e del servizio Aeroportuale Malpensa, se utilizzata in abbinamento ad un abbonamento di viaggio valido. La "Carta Plus Lombardia" può avere validità mensile oppure annuale ed è rilasciata solo ai passeggeri residenti in Lombardia. Deve essere sempre abbinata ai seguenti abbonamenti mensili od annuali validi per itinerari all'interno dei confini tariffari, comprese le estensioni regionali:

- "Carta Plus Lombardia Mensile" utilizzabile in abbinamento ai titoli di viaggio integrati "TrenoCittà" ed IVOL mese;
- "Carta Plus Lombardia Annuale" utilizzabile in abbinamento agli abbonamenti IVOL Anno (nonché IVOL Trimestre) e alla tessera Io Viaggio Ovunque in Lombardia-Agevolata (IVOLA).

Ambedue le suddette Carte (mensile ed annuale) consentono di viaggiare in 2<sup>a</sup> classe sui treni di Trenitalia di tipologia Frecciabianca e Intercity senza la garanzia del posto, nonché in 1<sup>a</sup> classe sui treni regionali e sul collegamento Aeroportuale Malpensa. La "Carta Plus Lombardia", se utilizzata in appoggio ad abbonamenti "Io Viaggio Ovunque in Lombardia" e/o ad abbonamenti caricati su tessera IVOL Agevolata, è rilasciata con validità limitata alla sola relazione dichiarata dal passeggero. Nel caso di abbonamento "Io viaggio TrenoCittà", la relazione dichiarata dal passeggero deve coincidere con quella prevista dalla validità del titolo di viaggio in appoggio. Gli abbonamenti per viaggiare sui treni di media e lunga distanza di Trenitalia di categoria IC, ES\*, ES\* City, sono validi sui servizi Trenord se acquistati con estensione tariffaria.

## SEZIONE 3: Tipologie di trasporto

### Il trasporto per le persone con disabilità e ridotta mobilità

TRENORD applica norme di accesso e fruibilità non discriminatorie vigenti per il trasporto ferroviario regionale a favore delle persone con disabilità e di persone a mobilità ridotta, permanente o temporanea (ad es. persone con problemi di deambulazione, donne in gravidanza...), ai sensi del Regolamento (CE) n. 1371/2007 Capo V, mantenendo una costante relazione con le associazioni che rappresentano le suddette persone.

### Accessibilità, Assistenza, Condizioni

Trenord garantisce l'accessibilità al servizio ferroviario regionale. Le condizioni necessarie per consentire la fruibilità del servizio sono:

- l'accessibilità al treno richiesto (idoneità stazione di partenza e arrivo, idoneità treni);
- le condizioni di sicurezza per il trasporto delle persone con disabilità, secondo quanto all'Art. 25 del D.p.r. n. 503/1996. Trenord, ove possibile, fornisce informazioni e assistenza prima, durante e dopo il viaggio e assicura l'accessibilità ai treni alle persone con disabilità e/o a mobilità ridotta. In particolare, l'assistenza prevede tutti gli sforzi ragionevoli effettuati qualora la gravità della disabilità o della riduzione di mobilità della persona in questione non le consenta di usufruire del servizio ferroviario in modo autonomo e sicuro.

La suddetta assistenza è erogata gratuitamente. Per usufruire del servizio di assistenza è necessario inviare la richiesta a TRENORD con almeno 48 ore di anticipo rispetto alla partenza del treno al numero verde 800.210.955 (attivo tutti i giorni dalle 8.15 alle 19.45) o via mail all'indirizzo: [disabili@trenord.it](mailto:disabili@trenord.it). Quando non è possibile soddisfare le condizioni di accesso di cui sopra Trenord può richiedere che il cliente sia accompagnato da una persona in grado di fornirgli l'assistenza necessaria.

### Responsabilità per la sicurezza in viaggio delle persone con disabilità

L'accesso ai passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta provvisti di sedia a rotelle è consentito in numero pari alle postazioni attrezzate per il trasporto, salvo eventuali altre limitazioni riguardanti la tratta percorsa. Se non sono previste postazioni attrezzate, è ammessa la presenza di un solo passeggero con disabilità e a mobilità ridotta provvisto di sedia a rotelle e/o accompagnatore a seguito. Il trasporto è comunque garantito tra due località attrezzate per l'accesso autonomo o assistito. La presenza di un numero di passeggeri con disabilità e/o a mobilità ridotta provvisti di sedia a rotelle superiore al numero delle postazioni attrezzate per treno è consentita solo a seguito di esplicita autorizzazione di TRENORD.

### Il trasporto per le persone che viaggiano in comitiva

TRENORD concede condizioni tariffarie particolari a gruppi di almeno 10 persone che viaggiano insieme, sullo stesso percorso e nella medesima classe, esclusi i treni per i quali in Orario Ufficiale è presente la nota di non ammissibilità. Alle comitive si applica lo sconto del 20% sulle tariffe valide nell'ambito del sistema tariffario regionale, nel rispetto della tariffa minima esistente. Le comitive formate da ragazzi con età fino ai 14 anni non compiuti fruiscono della tariffa ragazzi pari al 50% delle tariffe valide nell'ambito del sistema tariffario regionale, eccetto che in ambito STIBM Milano-Monza. Non sono concesse gratuità, eccezione fatta per l'accompagnatore della persona con disabilità o a mobilità ridotta (uno per persona). La richiesta di prenotazione del viaggio in comitiva deve avvenire almeno 5 giorni lavorativi (feriali) prima dell'effettuazione del viaggio, tramite l'apposito modulo,

disponibile sul sito [www.trenord.it](http://www.trenord.it), con le modalità riportate all'Art.52 delle Condizioni Generali di Trasporto.

### Trasporto biciclette

Si rimanda a quanto previsto nelle Condizioni Generali di Trasporto agli Artt. 53 e 54 e a quanto pubblicato periodicamente sul sito.

### Il trasporto delle persone che viaggiano con animali

È ammesso il trasporto gratuito di cani, gatti ed altri piccoli animali domestici, in 1<sup>a</sup> e 2<sup>a</sup> classe, nell'apposito contenitore di dimensioni non superiori a cm 70x30x50 e tale da escludere lesioni o danni sia ai passeggeri che alle vetture.

Il trasporto di un cane di qualsiasi taglia al guinzaglio è ammesso, previo pagamento della tariffa di rifinito, se provvisto di museruola e in possesso del certificato di iscrizione all'anagrafe canina, sulla piattaforma con l'esclusione delle fasce orarie dalle 7.00 alle 9.30 e dalle 17.30 alle 19.30 dei giorni feriali dal lunedì al venerdì. Le fasce orarie non si applicano ai cani al seguito di passeggeri con carta d'imbarco, su treni MXP da o per dall'aeroporto. I cani guida in accompagnamento ai passeggeri non vedenti viaggiano senza le limitazioni di cui al presente articolo. Per modalità di viaggio e tariffe si rimanda agli Artt. 55 e 56 delle Condizioni Generali di Trasporto.

### Il trasporto delle persone che viaggiano con bagagli, passeggini e carrozzine

Si rimanda a quanto previsto nelle Condizioni Generali di Trasporto agli Artt. 57 e 58.

## SEZIONE 4: Obblighi e responsabilità di Trenord e del passeggero

### Comportamento dei passeggeri e del pubblico in genere nell'ambito ferroviario ed in prossimità dello stesso

Chiunque si serva del servizio ferroviario regionale deve:

- osservare ed uniformarsi alle avvertenze, inviti e disposizioni di TRENORD e del personale addetto, nonché a quanto previsto dal D.P.R. n. 753/1980, con riferimento alla regolarità amministrativa e funzionale, nonché all'ordine e sicurezza dell'esercizio;
- presentarsi sulla banchina di partenza del treno con adeguato anticipo rispetto all'orario previsto di partenza;
- durante l'attesa dei treni in banchina, tenersi ad una distanza di sicurezza dai binari non inferiore a quanto segnalato dalle apposite linee gialle.

Si invita a prendere accurata visione di tutta la Sezione 4 nelle Condizioni Generali di Trasporto.

### Azioni contro TRENORD

Soltanto il passeggero in possesso di un titolo di viaggio valido ha diritto di avanzare contro Trenord azioni per le casistiche previste dalla normativa vigente.

## SEZIONE 5: Le Sanzioni

Si invita la clientela a prendere accurata visione di quanto riportato nelle Condizioni Generali di Trasporto dall'art. 78 all'art. 98

## SEZIONE 6: Rimborsi e duplicati

Secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Trasporto (ART. dal 99 al 106), il passeggero può chiedere il rimborso di un biglietto o abbonamento non utilizzato emesso con Partita I.V.A. TRENORD.

La richiesta di rimborso può essere:

#### presentata da

- il possessore del biglietto non nominativo;
- l'interessato 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.

#### effettuata tramite

- apposito modulo, disponibile presso le biglietterie, i My-Link Point e il sito internet di TRENORD, corredata da titolo di viaggio in originale e documenti d'identità dell'avenente diritto e dell'eventuale delegato;
- richiesta scritta da inviarsi per posta anche a mezzo raccomandata a TRENORD all'indirizzo riportato in Allegato 1 alle presenti Condizioni Generali di Trasporto, indicando, come causale, "Richiesta di rimborso";
- richiesta tramite posta certificata all'indirizzo [rimborsi.trenord@legalmail.it](mailto:rimborsi.trenord@legalmail.it), indicando, come causale, "Richiesta di rimborso";
- per i titoli di viaggio acquistati tramite sito internet Trenord e/o applicazioni web TRENORD, la richiesta può essere effettuata direttamente online, riportando il numero d'ordine ed il relativo PNR.

#### presentata a

- le biglietterie e i My-Link Point di TRENORD di cui all'Allegato 6;
- l'Ufficio Rimborsi Trenord.

Per i possessori di titolo di viaggio caricato su tessera elettronica, il rimborso contestuale potrà avvenire soltanto presentando la richiesta presso i My-Link Point abilitati, indicati sul sito internet Trenord. La biglietteria provvede direttamente al rimborso quando è in condizione di verificare le circostanze che giustificano la richiesta. In caso contrario procederà all'invio della pratica all'Ufficio Rimborsi Trenord.

### Indennità da ritardo previste da Regolamento CE N.1371/2007

Secondo quanto previsto dagli Artt.16 e 17 del Regolamento (CE) n.1371/2007 e fermo restando il diritto al trasporto, in caso di ritardo del treno superiore a 60 minuti sia in partenza e sia a destinazione (rispetto alle località indicate sul biglietto/abbonam.), il passeggero può chiedere un indennizzo a TRENORD secondo quanto riportato agli Artt. 110, 111 e 112 delle Condizioni Generali di Trasporto.

### Indennità da ritardo per abbonati previste da Contratto di Servizio (Bonus)

TRENORD corrisponde ai viaggiatori un bonus nei casi in cui non sia rispettato lo standard di qualità del servizio previsto, secondo un indicatore concordato e definito all'interno del Contratto di Servizio con Regione Lombardia. Il bonus si applica agli abbonamenti ferroviari ordinari nonché agli abbonamenti integrati "Io Viaggio TrenoCittà". Sono esclusi gli abbonamenti per le tratte sulle quali è presente un elevato livello di servizio (frequenza) lungo tutto l'arco della giornata, di cui all'Allegato 6.

Nell'Allegato 6 delle Condizioni Generali di Trasporto sono riportate le regole di assegnazione delle stazioni alle direttrici.

### Contenuto e modalità di erogazione

Per gli abbonamenti mensili il riconoscimento del bonus, per un dato mese e una determinata direttrice, dà diritto ad una riduzione che sarà erogata automaticamente nel terzo mese successivo a quello nel quale si è verificato il superamento dell'indice di affidabilità.

Per gli abbonamenti annuali venduti a Tariffa Unica Regionale Lombardia, è possibile chiedere il rimborso di 1/12 del 10% del prezzo dell'abbonamento per ciascun mese in cui la soglia è stata superata sulla direttrice utilizzata, fino ad un valore massimo annuo del 10% del prezzo dell'abbonamento. Per maggiori dettagli si rimanda agli Artt. 113 e 114 delle Condizioni Generali di Trasporto.

### Reclami

Il passeggero può presentare reclami, in forma scritta:

- mediante il sito internet TRENORD nell'apposita sezione dedicata ai reclami;
- compilando l'apposito modulo presente presso le biglietterie di stazione o presso i My Link Point;
- inviando richiesta tramite lettera, posta elettronica certificata, fax, con causale "Presentazione reclamo", agli indirizzi/numeri presenti nell'Allegato 1 delle Condizioni di Trasporto.

Entro 30 giorni TRENORD provvede a fornire risposta (esclusivamente in relazione ai propri servizi) o, se non possibile entro tale data, ad informare il passeggero della diversa data. In ogni caso la risposta dovrà essere fornita entro tre mesi dalla data di ricezione del reclamo. Il passeggero può inoltre presentare un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti per le violazioni delle disposizioni del regolamento n. 1371/2007. Il reclamo all'Autorità è improcedibile qualora non sia già stato presentato un reclamo all'impresa ferroviaria. Il reclamo deve essere presentato con le modalità riportate all'Art.116 delle Condizioni Generali di Trasporto

### Adempimenti in materia di Privacy

Titolare del trattamento dei dati è Trenord S.r.l., con sede legale in Piazzale Cadorna n. 14, 20123 Milano.

Responsabile per la protezione dei dati personali è il Data Protection Officer di Trenord, contattabile presso la sede legale di Trenord sopra indicata oppure a mezzo mail al seguente indirizzo di posta elettronica: [privacy@trenord.it](mailto:privacy@trenord.it)

Per la consultazione delle Condizioni Generali di Trasporto e per tutto quanto non espressamente qui riportato, si rimanda alla versione completa e disponibile:

- sul sito internet alla seguente pagina <http://www.trenord.it/it/assistenza/condizioni-di-trasporto.aspx>
- presso tutte le biglietterie, i punti vendita autorizzati e i My-Link Point di Milano Cadorna, Milano P.ta Garibaldi e Saronno.