

Richiesta **BONUS** per disservizi

Questa normativa è un utile guida da seguire nell'iter di richiesta di rimborso per disservizi subiti durante un viaggio in treno.

La domanda va redatta sull'apposito modello che trovate in questa sezione e va inviato all'ufficio di Trenitalia competente per territorio sono da allegare i biglietti in originale di cui si consiglia di farne una copia.

Per l'invio si consiglia di fare una raccomandata con ricevuta di ritorno.

In caso di ritardi o disservizi, un bonus valido per acquistare altri biglietti.

SE IL TRENO A LUNGA PERCORRENZA ARRIVA IN RITARDO

L'arrivo con un ritardo superiore a:

25 minuti di un treno TBiz, Eurostar Italia AV, Eurostar Italia;

30 minuti di un treno Intercity, Intercity Plus, Eurocity per il percorso nazionale (esclusi treni Cisalpino), Eurostar City Italia;

60 minuti di un treno Intercity notte o Espresso

vi darà diritto a ottenere un bonus valido per l'acquisto, entro sei mesi dalla data del rilascio, di altri biglietti di viaggio, senza diritto al resto. Il biglietto per la parte acquistata con bonus non è rimborsabile. Torna all'elenco

SE L'IMPIANTO DI CLIMATIZZAZIONE NON FUNZIONA

Quando nella carrozza in cui avete preso posto a bordo di un treno Eurostar Italia AV, Eurostar Italia, Eurostar City Italia, TBiz, Intercity o Intercity plus l'impianto di climatizzazione è totalmente non funzionante e non risulta possibile l'assegnazione del posto in un'altra carrozza di classe pari o superiore, avete diritto ad un bonus valido per l'acquisto, entro sei mesi dalla data del rilascio, di altri biglietti di viaggio, senza diritto al resto.

Ricordate però che il personale di bordo deve annotare sul biglietto tale circostanza.

Torna all'elenco

BONUS PREVISTI E MODALITÀ DI RICHIESTA

Tipo di disservizio	Tipo di bonus	Modalità di richiesta
Il treno Eurostar Italia AV, Eurostar Italia o TBiz su cui si viaggia porta più di 25 minuti di ritardo	Pari al 50% del prezzo del biglietto pagato	Va presentato in biglietteria o spedito per posta entro trenta giorni dall'episodio Per fare richiesta è necessario: - avere prenotato, quando previsto (anche se solo il treno nel caso di biglietto senza garanzia del posto a sedere). - avere fatto il biglietto (o una integrazione) a bordo del treno,
L'impianto di climatizzazione non funziona Il treno Eurostar City Italia, Intercity o Eurocity su cui si viaggia porta più di 30 minuti di ritardo	Pari al 30% del prezzo del biglietto pagato comprensivo della prenotazione	Il bonus arriverà entro trenta giorni dalla presentazione della richiesta. Nel caso del guasto al climatizzatore sui treni TBiz, Eurostar Italia AV, Eurostar Italia, Eurostar City Italia, Intercity ed Intercity Plus, bisogna chiedere al personale di fare un'annotazione sul biglietto; su un treno Intercity in caso di malfunzionamento del
L'impianto di climatizzazione non funziona		

Il treno Espresso o Intercity notte ha fatto più di 60 minuti di ritardo	Pari al 30% del prezzo del biglietto pagato comprensivo della prenotazione in caso di sistemazione in posto a sedere	climatizzatore non sarà necessario avere prenotato per avere il bonus.
	Pari al 20% del prezzo corrisposto a seconda della sistemazione utilizzata nel caso di viaggio in cuccetta, VL o vettura Excelsior	

Nel caso di mancato funzionamento dell'impianto di climatizzazione e contemporaneo arrivo a destino del treno con ritardo viene rilasciato un solo Bonus.

Il bonus **non** viene corrisposto:

nel caso di ritardo per causa di forza maggiore, di lavori programmati sulla linea resi noti alla clientela nei modi d'uso, di scioperi (fino a 3 ore successive alla fine dello sciopero proclamato), fatto determinato da terzi aventi riflessi sulla circolazione (occupazione dei binari da parte di estranei alla ferrovia, incendi, calamità naturali quali allagamenti, smottamenti ecc.) o ordine dell'autorità pubblica (giudiziaria o di polizia);

in favore dei possessori di Abbonamenti e Carte di Ammissione ai treni IC o di titoli di viaggio validi per l'accesso ai treni con un prezzo complessivo non divisibile;
per i viaggi sulle tratte nazionali effettuati con treni Cisalpino.

I viaggiatori possono richiedere il Bonus **entro 30 giorni dalla data del viaggio**. La richiesta può essere presentata presso la stazione di arrivo (presso le biglietterie, gli uffici assistenza e informazioni) o inviata per posta agli indirizzi di seguito riportati, indicando i propri dati personali (nome, cognome ed indirizzo) ed inserendo il biglietto di viaggio e la prenotazione del posto a sedere (nel caso di biglietti senza contestuale assegnazione del posto) o il biglietto emesso per il treno in ritardo "senza garanzia del posto a sedere", quando previsto, o il biglietto rilasciato a bordo.

Nel caso di biglietto acquistato in **modalità ticketless**, il cliente dovrà allegare, oltre al biglietto ricevuto a bordo, la stampa dell'e-mail di conferma (Si ricorda che è possibile acquistare presso i ns. uffici via telefono o mail biglietti in modalità ticketless per informazioni contattateci)

Regione	Bacino utenza	Struttura	Indirizzo	Cap	Città
CALABRIA BASILICATA	Basilicata Calabria tutta	Trenitalia SpA Centro Bonus Reggio Calabria	Piazza Garibaldi Interno Stazione FS	89129	Reggio Calabria
CAMPANIA	Aversa	Tenitalia Biglietteria Aversa	Piazza Mazzini 1	81031	Aversa (CE)
	Benevento-Telese Cerreto-Ariano Irpino	Trenitalia Biglietteria Benevento	Piazza Colonna	82100	Benevento (BN)
	Caserta-Vairano Caianiello	Trenitalia Biglietteria Caserta	Piazza Garibaldi	81100	Caserta (CE)
	Napoli Centrale-Pompei-Torre Annunziata Centrale	Trenitalia Biglietteria Napoli Centrale	Piazza Garibaldi	80142	Napoli (NA)

	Napoli Campi Flegrei	Trenitalia Biglietteria Napoli Campi Flegrei	Piazzale Tecchio 6	80125 Napoli (NA)
	Napoli Mergellina	Trenitalia Biglietteria Napoli Mergellina	Corso Vittorio Emanuele 6	80122 Napoli (NA)
	Salerno-Nocera Inferiore- Battipaglia-Vallo della Lucania Castelnuovo-Ascea-Pisciotta Palinuro-Eboli-Bella Muro	Trenitalia Biglietteria Salerno	Piazza Vittorio Veneto	84123 Salerno (NA)
	Sapri- Agropoli	Trenitalia Biglietteria Sapri	Piazza Vittorio Veneto 1	84073 Sapri (SA)
EMILIA ROMAGNA	Emilia Romagna TUTTA	Trenitalia Vendita Emilia Romagna	Viale Pietramellara 20/2	40121 Bologna
LAZIO	Lazio TUTTO	Trenitalia - Vendita Lazio Umbria - Ufficio Bonus Lazio	Via Giolitti 2	00185 ROMA
LIGURIA	Alassio-Diano M.-Imperia PM- Taggia A.-Sanremo- Genova Brignole-Genova PP-Varazze- Savona-Finale L.-Pietra L.- Loano- Albenga-Bordighera-Ventimiglia	Trenitalia Vendita Liguria	Piazza Acquaverde 4	16126 Genova
	La Spezia-Monterosso-Rapallo- S.Margherita L.- Levanto-Sestri L.- Chiavari-	Trenitalia Biglietteria La Spezia	Piazzale Medaglie d'Oro al V.M.	19100 La Spezia
LOMBARDIA	Bergamo-Cremona-Mantova	Trenitalia Biglietteria Bergamo	P.zza Marconi 7	24126 Bergamo
	Brescia	Trenitalia Biglietteria Brescia	P.zza Stazione	25122 Brescia
	Como	Trenitalia Biglietteria Como S.G.	P.zza San Gottardo 5	22100 Como S.G.
	Desenzano del Garda	Trenitalia Biglietteria Desenzano del garda	P.zza Einaudi	25015 Desenzano del Garda
	Gallarate	Trenitalia Biglietteria Gallarate	P.zza Papa Giovanni XXIII	20123 Gallarate
	Milano 1	Trenitalia Biglietteria Milano C.le	P.zza Duca d'Aosta 1	20124 Milano Centrale
	Milano 2	Trenitalia Biglietteria Milano P.ta Garibaldi	P.zza S. Freud 1	20154 Milano Porta Garibaldi
	Milano 3	Trenitalia Biglietteria Milano Rogoredo	Via G.B.Cassinis 83	20139 Milano Rogoredo
	Monza	Trenitalia Biglietteria Monza	Via Arosio 14	20052 Monza

	Pavia	Trenitalia Biglietteria Pavia	P.zza Stazione 9	27100 Pavia
	Voghera	Trenitalia Biglietteria Voghera	P.zza Marconi 16	27058 Voghera
	Pesaro - Jesi - Fabriano - Ancona - Fano - Senigallia - Falconara M.ma - Jesi - Genga - Fabriano - P.to S. Giorgio - Alba Adriatica - Ortona - S. Vito Lanciano	Trenitalia Biglietteria Ancona	P.zza Rosselli 1	60100 Ancona (AN)
MARCHE	Giulianova - Pescara	Trenitalia Biglietteria Pescara	Via E. Ferrari 1	65100 Pescara (PE)
	Civitanova M. - S. Benedetto Tr.	Trenitalia Biglietteria S. Benedetto Tr.	Via Gramsci 8	63039 S. Benedetto del Tronto (AP)
	Vasto - Termoli	Trenitalia Biglietteria Termoli	P.zza Garibaldi	86039 Termoli (CB)
PIEMONTE	Piemonte TUTTO	Vendita Piemonte	Via Sacchi 7	10125 Torino
	Cerignola-Barletta-Trani-Bisceglie- Molfetta-Mola di Bari-Polignano a Mare-Fasano-Ostuni-Squinzano- Trepuzzi-Gioia del Colle- Castellaneta-Grottaglie-Francavilla F.na-Oria-Latiano-Mesagne	Trenitalia Vendita Puglia	Via G. Petroni 10/B	70124 Bari
	Foggia-Bari-Brindisi	Trenitalia Biglietteria Foggia	P.le Vittorio Veneto 1	71100 Foggia
PUGLIA	Lecce	Trenitalia Biglietteria Lecce	Via O. Quarta	73100 Lecce
	Monopoli	Trenitalia Biglietteria Monopoli	Piazza Diaz	70043 Monopoli
	Taranto	Trenitalia Biglietteria Taranto	P.za della Libertà 1	74100 Taranto
	S.Severo	Trenitalia Biglietteria S.Severo	P.za Costituzione	71016 S.Severo
SICILIA	Sicilia TUTTA	Vendita Palermo	P.tta Cairoli 7	90123 Palermo
TOSCANA	Toscana TUTTA	Centro Bonus Toscana	Via Spartaco Lavagnini 58	50129 FIRENZE
TRIVENETO	Bolzano - Ora - Bressanone - Fortezza - Vipiteno - Brennero - Merano - S.Candido	Bigl. Bolzano	Piazza Stazione 1	39100 BOLZANO
	Padova - Terme Euganee	Bigl. Padova	Piazzale Stazione 1	35131 PADOVA
	Rovereto	Bigl. Rovereto	Piazzale Orsi 1	ROVERETO
	Rovigo - Monselice	Bigl. Rovigo	p.le della Riconoscenza 5	45100 ROVIGO
	Trento - Mezzocorona	Bigl. Trento	Piazza Dante	38100 TRENTO

	Trieste - Monfalcone - Udine - Pordenone - Conegliano - Treviso - Portogruaro - Casarsa - Codroipo - Cervignano - S.Giorgio d.Nog. - Latisana - Sacile - Gemona - Carnia - Pontebba - Ugovizza - Tarvisio	Trieste	Gestione Bonus Piazza della Libertà 8	34135 TRIESTE
	Venezia SL - Ve.Mestre - S.Donà d.Piave - Calalzo	Bigl. Venezia S.L.	Fondamenta S.Lucia 23	30121 VENEZIA
	Verona PN - Nogara - Peschiera d.G. - S.Bonifacio	Bigl. Verona P.N.	Gestione Bonus Piazzale XXV Aprile	37138 VERONA
	Vicenza	Bigl. Vicenza	Piazza Stazione 1	36100 VICENZA
UMBRIA	Umbria TUTTA	Trenitalia - Vendita Lazio Umbria - Ufficio Bonus Umbria	Piazza Dante 3	5100 TERNI

SE IL TRENO INTERNAZIONALE ARRIVA IN RITARDO

L'arrivo con un ritardo pari o superiore a:

60 minuti di un treno Intercity, Eurocity e Cisalpino in servizio internazionale;
120 minuti di un treno Euronight ed Espresso Notte in servizio internazionale;

dà diritto ad ottenere un Bonus Internazionale valido per l'acquisto, entro dodici mesi dalla data del rilascio, di un altro biglietto di viaggio, senza diritto al resto.

Il Bonus corrisposto è pari al 20% del prezzo del biglietto internazionale relativo al singolo tragitto (biglietto con un importo minimo di 50,00 euro a persona (19,00 euro a persona per i treni Cisalpino) compresi eventuali prenotazione e supplemento VL o cuccetta). Per i biglietti di andata e ritorno l'importo del bonus è calcolato sulla metà del prezzo del biglietto. L'importo del Bonus viene arrotondato a 0,10 euro superiori.

Il biglietto acquistato con il Bonus Internazionale non è rimborsabile.

Per ottenere il Bonus Internazionale è necessario presentare il biglietto e la prenotazione del posto (a sedere, VL o cuccetta) – laddove la prenotazione non sia inclusa nel prezzo globale - ovvero essere in possesso di un attestato di conferma del ritardo (emesso peraltro solo da alcune Imprese Ferroviarie estere). I viaggiatori possono richiedere il Bonus entro 60 giorni dalla data del viaggio ad una delle Imprese Ferroviarie che hanno effettuato il trasporto o all'Impresa Ferroviaria che ha emesso il titolo di trasporto internazionale, ma il Bonus è valido solo per l'acquisto di biglietti per viaggi nazionali dell'Impresa Ferroviaria che ha emesso il biglietto.

I Bonus vengono spediti a domicilio a cura dell'Impresa Ferroviaria che ha emesso il titolo di viaggio entro 90 giorni dalla data di ricevimento della richiesta.

Sono esclusi dal rilascio del Bonus le offerte Pass ed i biglietti per treni speciali e per treni Auto al seguito. Per i treni Artesia è previsto il rilascio di bonus a condizioni particolari.