

Biglietto Base (per i treni nazionali)

E' il biglietto di riferimento su cui si applicano gli sconti e le maggiorazioni di prezzo.
Per treni: AV, AV Fast, ES*, ES* Fast, ES* city, IC, ICN, Espressi, cuccette, VL, Excelsior, Excelsior E4.

Prenotazione

E' emessa contestualmente al biglietto.

Cambio della prenotazione

Puoi effettuarlo una sola volta dal giorno dell'acquisto e fino ad un'ora successiva alla partenza del treno prenotato.

La nuova prenotazione deve riguardare un viaggio da effettuare nell'arco temporale previsto.

Prima della partenza puoi effettuare il cambio prenotazione:

- on-line su questo sito;
- presso le self service di stazione;
- telefonando all'agenzia emittente o ai Call Center di Trenitalia ([numeri a pagamento](#));
- presso le biglietterie di stazione o le agenzie di viaggio abilitate (nel caso di biglietto ticketless solo presso l'agenzia dove è stato acquistato il biglietto);
- sottobordo per i treni denominati Frecciarossa e Frecciargento;
- direttamente sul tuo telefono cellulare alle condizioni previste dal servizio [ProntoTreno](#)

Puoi chiedere il cambio di prenotazione di un biglietto per treno ES*, ES* Fast, AV o AV Fast per la medesima relazione, indifferentemente per uno di tali treni, esclusivamente prima della partenza, purché a parità di prezzo o per un prezzo inferiore, ma senza diritto, in quest'ultimo caso, al rimborso della somma corrisposta in più. Il cambio di prenotazione è gratuito. Presso le agenzie per tale servizio può essere richiesto un compenso.

Puoi chiedere il cambio di prenotazione a parità di percorso, prezzo, classe e ogni altra condizione anche da un treno Acquario ad un treno ES* City o viceversa.

All'atto del cambiamento della prenotazione devi comunicare i codici di prenotazione (PNR e CP) riportati sul biglietto o che ti sono stati inviati via e-mail al momento dell'acquisto; è importante ricevere conferma del cambio avvenuto.

Per i [biglietti Ticketless](#) è prevista la medesima procedura, ma il cambio della prenotazione è effettuato **esclusivamente in modalità ticketless** (non è prevista la possibilità di ritirare il tagliando della nuova prenotazione presso le self service). In tal caso ti viene inviata un'e-mail di conferma nel caso di richiesta on-line o ti viene data conferma dall'operatore della biglietteria o dei Call Center (dall'operatore o dal risponditore automatico) oppure gli estremi della nuova prenotazione vengono visualizzati a video nel caso di utilizzo delle self service. Nel caso di cambio prenotazione on-line o via Call Center, su tua richiesta, la conferma ti può essere inviata anche tramite SMS.

Se hai scelto la modalità di ritiro presso self service (non prevista per i biglietti

ticketless) puoi ritirare la nuova prenotazione presso le self-service presenti nelle stazioni (digitando i codici PNR e CP) o, in mancanza, presso le biglietterie di stazione, nonché presso le agenzie di viaggio o le Sale FrecciaClub Eurostar (per i titolari di Carta Freccia Oro e Platino. In tal caso in treno devi sempre presentare al personale di bordo il biglietto originario e il nuovo tagliando di prenotazione.

Dopo la partenza puoi chiedere il cambio della prenotazione esclusivamente presso la biglietteria, le self-service o sotto bordo (per i treni denominati Frecciarossa e Frecciargento), nella stazione di partenza del treno indicata sul biglietto. La stessa procedura è prevista anche per i biglietti Ticketless.

Cambio del biglietto

Puoi farlo **una sola volta dal giorno dell'acquisto e fino ad un'ora successiva alla partenza del treno prenotato.**

Puoi effettuare il cambio del biglietto, corrispondendo l'eventuale differenza di prezzo, prima della partenza presso qualsiasi biglietteria o presso l'agenzia di viaggio in cui lo hai acquistato. Dopo la partenza solo presso la biglietteria presente nella stazione di partenza del treno indicata sul biglietto.

Se il prezzo dovuto è inferiore a quello già corrisposto, viene accordato il rimborso della differenza, con applicazione delle norme previste per la tipologia di biglietto di cui si richiede il cambio.

Il cambio del biglietto acquistato su questo sito non puoi farlo on – line e puoi effettuarlo solo qualora comporti il pagamento di importi pari o superiori alla somma già versata; per ottenerlo devi prima ritirare il biglietto cartaceo o nel caso di biglietti ticketless rivolgerti direttamente alla biglietteria di stazione o all'agenzia emittente.

Rimborso

Se non intendi più utilizzare il tuo biglietto e rinunci al viaggio puoi chiedere il rimborso:

- **prima della partenza del treno** rivolgendoti alle biglietterie delle stazioni di qualsiasi località o alle Agenzie di viaggio presso cui lo hai acquistato, con una **trattenuta del 20%.**

- **dopo la partenza del treno** e fino ad un'ora successiva, rivolgendoti esclusivamente presso la stazione di partenza o di emissione del biglietto o all'agenzia emittente; non puoi tuttavia chiederlo nella località di emissione se questa corrisponde a quella di arrivo del viaggio. Il rimborso viene effettuato con **una trattenuta del 50%.**

Se chiedi il rimborso di un biglietto emesso in seguito a cambio data effettuato dopo la partenza del treno originariamente prenotato la trattenuta è del 50%.

Il rimborso per interruzione del viaggio non è previsto. Non si procede al rimborso di biglietti di importo pari o inferiore a 10,00 euro. Nel caso di mancata utilizzazione per cause imputabili a Trenitalia, il rimborso del biglietto è integrale.

In ogni caso si deve presentare un documento d'identità valido. **Nel caso di biglietti acquistati on-line e non ancora ritirati o emessi in modalità ticketless** puoi, esclusivamente prima della partenza, richiedere il rimborso, utilizzando la funzione di rimborso on line presente su questo sito (solo per rimborsi dell'intero

acquisto effettuato) o rivolgendoti al Call Center (numeri a pagamento) o tramite una e-mail all'indirizzo rimborsi@trenitalia.it.

Dopo la partenza non è ammesso il rimborso dei biglietti acquistati on-line e non ancora ritirati e dei biglietti ticketless. Se dopo la partenza del treno hai chiesto il cambio della prenotazione il biglietto per il nuovo viaggio non è rimborsabile. Dopo il ritiro (**funzionalità non prevista per il ticketless**) devi presentare il biglietto cartaceo prima della partenza a qualsiasi biglietteria di stazione, dopo la partenza soltanto presso la biglietteria della stazione di partenza o di emissione (a condizione che non corrisponda con quella di arrivo) che provvederanno ad inoltrarla all'Ufficio preposto.

Il rimborso avviene mediante ristorno sulla carta di credito utilizzata per l'acquisto.

Nel caso di biglietto ticketless acquistato presso un'agenzia di viaggio puoi chiedere il rimborso esclusivamente prima della partenza, presso l'agenzia emittente o in biglietteria, o, durante l'orario di chiusura dell'agenzia, in alternativa in biglietteria, rivolgendoti al Call Center (numeri a pagamento) che autorizzerà il rimborso successivo da parte dell'agenzia. Il rimborso verrà effettuato previo ritiro della fotocopia di un tuo documento di identificazione.

<http://www.trenitalia.com>