

Estratti delle Tariffe Viaggiatori al 1° febbraio 2010

• Periodo di validità dei titoli di trasporto a data aperta (titoli di trasporto che non comportano la prenotazione) (Articolo 3.1.)

I titoli di trasporto senza prenotazione sono utilizzabili un qualsiasi giorno compreso nel periodo di 61 giorni dalla data della loro emissione o dalla data indicata sul titolo di trasporto, compreso tale giorno.

Le condizioni legate ai titoli di trasporto emessi in virtù di alcune tariffe a prezzo ridotto prevedono l'indicazione, da parte del viaggiatore, della data di inizio del periodo di utilizzo.

• Periodo di validità dei titoli di trasporto a data e treno stabiliti (Articolo 3.2.)

Nei treni a prenotazione obbligatoria, i titoli di trasporto possono essere utilizzati esclusivamente per un viaggio da effettuarsi alla data e sul treno indicati.

Nei treni a prenotazione facoltativa o senza prenotazione, questi titoli di trasporto sono utilizzabili alla data e per il treno indicati. Se non sono stati utilizzati sul treno e alla data indicati, rimarranno utilizzabili, per il periodo di tempo di 61 giorni indicati sopra al punto 3.1, su altri treni a prenotazione facoltativa o senza prenotazione, per lo stesso tragitto, senza garanzia di posto né possibilità di cambio e con riserva del rispetto delle eventuali condizioni di uso del treno e delle condizioni di uso della tariffa utilizzata.

Un titolo di trasporto valido su un treno a prenotazione obbligatoria non può essere utilizzato su un treno a prenotazione facoltativa o senza prenotazione.

• Periodo di utilizzo dei titoli di trasporto (Articolo 3.3.)

Il tragitto deve essere terminato entro le 24 ore che seguono l'obliterazione o, in caso di e-ticket, entro le 24 ore seguenti la data e l'ora di partenza indicate. In caso di fermata durante il tragitto superiore a 24 ore, o se il totale delle fermate porta a superare l'ora limite di utilizzo del titolo di trasporto, il tragitto è suddiviso nel numero di tragitti necessari. Questo porta all'emissione di titoli di trasporto diversi ognuno utilizzabile nel periodo enunciato sopra.

• Convalida dei titoli di trasporto (Articolo 3.4.)

Prima di prendere posto sul treno alla partenza di ogni tratta, il viaggiatore è tenuto a convalidare il o i biglietti di trasporto relativi a tale tratta per mezzo delle obliterate messe a disposizione all'interno della stazione o dei punti di sosta.

L'obliterazione comporta:

> sia una tacca, con impresso giorno, mese, anno e codice della stazione di salita,

> sia una stampa in rilievo triangolare, il nome della stazione di salita, la data e l'ora.

Solo i biglietti stampati e gli e-ticket non sono assoggettati a obliterazione obbligatoria prima dell'accesso al treno. Se l'origine del tragitto è situata in una stazione della regione Ile-de-France e il tragitto si effettua via Parigi, il viaggiatore deve convalidare di nuovo il suo titolo di trasporto alla partenza dalla stazione di testa delle linee di Parigi. Se è in possesso di un titolo di trasporto di andata e ritorno o circolare, il viaggiatore deve, nuovamente, convalidare il suo titolo di trasporto prima di effettuare la tratta di ritorno. In caso di fermata volontaria durante la tratta (nei limiti stabiliti al punto 3.3), il titolo di trasporto

corrispondente dovrà essere oblitterato di nuovo alla partenza dalla stazione di fermata.

In caso di fermata causata da cambi di treni necessari alla continuazione del viaggio (nei limiti stabiliti al punto 3.3), se il viaggiatore utilizza più titoli di trasporto per uno stesso viaggio, deve convalidarli tutti alla stazione di partenza della prima tratta.

In caso di assenza di oblitteratrice, il cliente deve avvisare spontaneamente il personale di controllo.

Ogni tragitto deve essere effettuato nel senso indicato sul titolo di trasporto. Di conseguenza, in caso di viaggio di andata e ritorno, la parte corrispondente al viaggio di andata deve essere utilizzata prima di quella corrispondente al viaggio di ritorno.

Il viaggiatore può recarsi da un punto all'altro dell'itinerario che compare sul suo titolo di trasporto tramite un itinerario più breve con riserva di adeguarsi alle eventuali condizioni particolari d'accesso ai treni utilizzati e alle condizioni di attribuzione della sua eventuale riduzione.

Controllo dei titoli di trasporto e regolarizzazione - Volume 1

Capitolo 4 -

• Controllo (Articolo 4.1.)

I viaggiatori devono presentare il loro o i loro titoli di trasporto (in caso di utilizzo di un e-ticket, il cliente presenta un documento di conferma o carta fedeltà compatibile con l'e-ticket) alla richiesta degli agenti della SNCF, sui treni e all'interno delle stazioni.

I viaggiatori titolari di un biglietto stampato o di un e-ticket devono essere in grado di giustificare la loro identità.

I titolari di carte aventi diritto a riduzione o abbonamenti sono tenuti a presentare questi documenti unitamente al loro o ai loro titoli di trasporto (o supporto e-ticket).

È possibile che ai viaggiatori venga richiesto di giustificare la loro identità.

Poiché l'utilizzo della tariffa

è assoggettato alla giustificazione dell'identità da parte del viaggiatore (o al momento dell'utilizzo

di un e-ticket) e l'identificazione visiva senza ambiguità di quest'ultima non è possibile, per qualsivoglia motivo, la SNCF ha il diritto di esigere la regolarizzazione del titolo di trasporto sulla base della massima tariffa esigibile per la prestazione fornita. In mancanza dell'accettazione della regolarizzazione, il viaggiatore sarà verbalizzato.

Ogni riscossione effettuata dagli agenti di controllo dà luogo al rilascio di una ricevuta che, se necessario, può assumere valore di titolo di trasporto.

Al fine di procedere ad analisi interne sulle condizioni di emissione dei propri biglietti, la SNCF effettua dei ritiri e dei cambi di biglietti a bordo dei propri treni.

• Viaggiatori in situazione irregolare (Articolo 4.2.)

È in una situazione irregolare ogni viaggiatore che, all'interno della struttura controllata o su

un treno, non è in grado di presentare all'agente di controllo un titolo di trasporto valido o che presenti un titolo di trasporto non valido ai sensi delle disposizioni delle presenti Tariffe viaggiatori e del decreto n. 730 del 22 marzo 1942 modificato.

• Tariffa a bordo (Articolo 4.4.)

Il viaggiatore senza titolo di trasporto o munito di un titolo di trasporto non valido che si presenta all'agente di controllo segnalando l'irregolarità della propria situazione prima di salire sul treno o, al più tardi, nei minuti successivi alla partenza del treno dalla stazione di salita, può regolarizzare la propria situazione (a titolo commerciale) alle condizioni della Tariffa a bordo comprensiva di spese di emissione a bordo.

La Tariffa a bordo è stabilita sulla base del prezzo dei titoli di trasporto venduti agli sportelli delle stazioni, maggiorata tenendo conto dei sovrapprezzi legati alla vendita alla salita a bordo o a bordo. Gli importi forfettari applicati sono indicati nella Raccolta dei prezzi.

• Regolarizzazione a titolo commerciale alle condizioni della Tariffa a bordo (Articolo 4.5.)

La regolarizzazione alle condizioni della Tariffa a bordo implica il versamento immediato dell'insufficienza di prezzo maggiorata secondo le regole della Tariffa a bordo, per ogni situazione irregolare segnalata spontaneamente prima del controllo.

• Controllo e transazione penale (Articolo 4.6.)

Al momento del controllo, i viaggiatori in situazione irregolare che non si sono presentati all'agente di controllo nelle condizioni definite al punto 4.4, hanno la possibilità di regolarizzare la loro situazione tramite un versamento immediato, a titolo di

transazione, di un'indennità forfettaria che si somma all'eventuale insufficienza di riscossione.

L'importo dell'indennità forfettaria, qualunque sia la natura del treno utilizzato, dipende dalla distanza tariffaria del tragitto e dalla natura dell'infrazione. Tali importi sono specificati nella Raccolta dei prezzi.

L'indennità forfettaria è riscossa dal viaggiatore.

Se il viaggiatore non può o non vuole saldare sul posto la somma che gli è stata reclamata e rifiuta la transazione proposta, l'agente di controllo stabilisce un processo verbale di constatazione dell'infrazione. Il viaggiatore dispone del termine stabilito dalla legge:

- > per regolare l'importo della transazione;
- > o per rivolgere una protesta motivata alla SNCF, trasmessa al Procuratore della Repubblica.

Se il pagamento non viene effettuato entro i termini legali impartiti e in assenza di protesta, il viaggiatore è soggetto a procedimenti penali conformemente alle disposizioni degli articoli 529-3 a 529-5 del Codice di procedura penale.

Cambio dei titoli: Definizione e termine di accettazione - Volume 1 Capitolo 5 -

• Definizione e termine di accettazione (Articolo 5.1.)

Il cambio consiste nel modificare totalmente o in parte gli elementi del viaggio. Ne deriva l'emissione di un nuovo titolo di trasporto. In caso di e-ticket, il viaggiatore che procede a un cambio non è tenuto a stampare il nuovo documento di conferma dell'e-ticket (salvo per i cambi su www.voyages-sncf.com dove la ristampa è necessaria). In questa ipotesi, deve essere in grado di presentare il documento di conferma dell'e-ticket iniziale.

Il cambio è accettato al più tardi entro i 60 giorni successivi alla data di prenotazione o dell'inizio dell'utilizzo del titolo di trasporto. Al di là di questi termini, non è più possibile cambiare i titoli (né rimborsarli, conformemente al punto 6.2 del capitolo Rimborsamento). Condizioni particolari o più restrittive possono essere previste per alcune tariffe.

Il cambio può essere effettuato presso gli sportelli delle stazioni o nelle agenzie SNCF. Anche i titoli acquistati presso agenzie di viaggio autorizzate possono essere

cambiati presso agenzie di viaggio autorizzate, agli sportelli delle stazioni e presso

le agenzie SNCF. Gli e-ticket possono essere cambiati sul sito Internet www.voyages-sncf.com, agli sportelli delle stazioni o presso le agenzie SNCF, in agenzie di viaggio autorizzate, su Ligne Directe e nelle postazioni automatiche.

• Cambio di un titolo con prenotazione (Articolo 5.2.)

Sui treni con prenotazione obbligatoria (Articolo 5.2.1)

Un titolo con prenotazione può, salvo disposizioni contrarie previste nelle tariffe a prezzo ridotto, essere cambiato:

- > senza alcuna spesa (salvo eventuali spese d'agenzia) al momento della richiesta, al più tardi, il giorno prima della partenza del treno, presso qualsiasi stazione o agenzia SNCF o nell'agenzia di viaggio emittente autorizzata;
- > con applicazione di una trattenuta forfettaria specificata nella Raccolta dei prezzi quando la domanda è formulata il giorno della partenza e fino all'ora della partenza del treno;

- > dopo la partenza del treno, i biglietti non possono più essere cambiati. Tuttavia, il cambio può essere effettuato fino a un'ora dopo la partenza del treno, con applicazione di una trattenuta forfettaria per tratta e per persona, specificata nella Raccolta dei prezzi per il treno successivo e per un tragitto identico o compreso nella tratta iniziale. Tale cambio può avere luogo esclusivamente nelle stazioni e agenzie SNCF della località di partenza, a eccezione delle agenzie di viaggio. Le condizioni di cambio dell'e-ticket sono quelle della tariffa ottenuta per il suddetto biglietto.

Sui treni con prenotazione facoltativa (Articolo 5.2.2)

Un titolo con prenotazione può, salvo disposizioni contrarie previste nelle tariffe a prezzo ridotto, essere cambiato:

- > senza alcuna spesa prima della partenza del treno,
- > dopo la partenza del treno con una ritenuta del 50% per i titoli emessi alla Tariffa Normal, Abbonamento frequenza, Militare e con una ritenuta del 100% per le altre Tariffe.

In caso di biglietto con prenotazione utilizzabile su un treno a prenotazione facoltativa, il viaggiatore può ottenere, senza dover cambiare il proprio titolo di trasporto, una nuova prenotazione, per l'uso di un treno a prenotazione facoltativa sullo stesso tragitto fino alla fine del periodo di utilizzo indicato sul biglietto.

Per contro, il viaggiatore deve pagare il prezzo della nuova prenotazione. Particolarità per le tariffe Pro destinate alla clientela affari: TGV Pro, Téo Pro, Lunéa Pro, Fréquence e gli abbonati Forfait (Articolo 5.2.3.)

Il cambio di un titolo per l'utilizzo di un treno a prenotazione obbligatoria è gratuito(1) fino all'ora di partenza prevista del treno prenotato inizialmente. Il cambio può essere ugualmente effettuato senza alcuna spesa, in mobilità (per telefono al 3635) fino a 30 minuti dopo l'ora di partenza del treno e fino a 2 ore dopo la partenza nella località di partenza presso la stazione o l'agenzia SNCF per un altro treno del giorno e per una tratta identica o compresa nel tragitto iniziale. Oltre questi termini non è più possibile cambiare i biglietti.

(1) In 2ª classe, in periodo di punta, se il prezzo applicabile al TGV utilizzato è

superiore a quello applicabile al TGV a bordo del quale si era prenotato il posto, la differenza di prezzo è riscossa con applicazione della riduzione alla quale l'abbonato ha diritto.

Particolarità delle tariffe Prem's e dei biglietti stampati (Articolo 5.2.4.)

Le tariffe Prem's non possono essere cambiate. I biglietti stampati, una volta emessi, non possono essere cambiati.

• Cambio di un titolo senza prenotazione (Articolo 5.3.)

Prima dell'inizio di validità di un titolo senza prenotazione, questo può essere cambiato senza alcuna spesa. Durante la sua validità, un titolo senza prenotazione può essere cambiato senza alcuna spesa per ottenere, su tutto o parte del tragitto iniziale, un titolo con una prenotazione, una riduzione minore o una categoria superiore. Una trattenuta del 10% viene applicata negli altri casi.

Rimborso: Definizione e principi - Volume 1 Capitolo 6 -

• Definizione e principi (Articolo 6.1.)

Si tratta dell'annullamento completo di un titolo di trasporto.

Il rimborso dei titoli totalmente inutilizzati può essere richiesto:

- > in qualunque stazione o agenzia SNCF se sono stati emessi presso un punto vendita SNCF. Per quanto riguarda gli e-ticket, il rimborso può essere richiesto agli sportelli delle stazioni e presso le agenzie SNCF; il rimborso può inoltre essere richiesto su www.voyages-sncf.com e su Ligne Directe in caso di pagamento tramite carta di credito.

- > unicamente all'agenzia che li ha consegnati se sono stati emessi da un'agenzia di viaggio autorizzata. Tuttavia, per i titoli con prenotazione, i posti riservati possono essere rimessi a disposizione presso la stazione o agenzia SNCF ed essere rimborsati ulteriormente dall'agenzia di viaggio emittente.

L'importo di rimborso dei titoli figura nella Raccolta dei prezzi.

Ogni titolo il cui importo sia inferiore o uguale a questo importo non è rimborsabile.

Nessun rimborso parziale viene effettuato dopo l'inizio della tratta per abbandono di percorso.

Condizioni particolari o più restrittive possono essere previste per alcune tariffe a prezzo ridotto.

Le condizioni di rimborso dell'e-ticket sono quelle della tariffa ottenuta per il suddetto e-ticket.

Solo i titoli originali possono essere oggetto di rimborso.

Non si procede in alcun caso al rimborso né alla realizzazione di duplicati del biglietto o dei biglietti smarriti o rubati.

• Termine di rimborso (Articolo 6.2.)

Il rimborso viene accettato, per le tariffe che lo autorizzano, al più tardi entro i 60 giorni successivi alla data di prenotazione o dell'inizio della validità del titolo di trasporto per i treni a prenotazione facoltativa o senza prenotazione. Trascorsi

questi termini, i titoli non sono più rimborsabili.

Nei casi eccezionali in cui un viaggiatore si trovi costretto a rinunciare al suo viaggio dopo aver già convalidato il suo titolo, la richiesta di rimborso deve immediatamente essere presentata presso la stazione dove il titolo è stato obliterato. Se il rimborso non può essere effettuato immediatamente, il titolo viene annotato da un agente di servizio commerciale delle stazioni per permettere un rimborso regolare in seguito.

• **Rimborso di un titolo con prenotazione (Articolo 6.3.)**

Sui treni con prenotazione obbligatoria (Articolo 6.3.1):

Un titolo con prenotazione può, salvo disposizioni contrarie previste nelle tariffe a prezzo ridotto, essere rimborsato:

- > senza alcuna spesa se il rimborso è richiesto al più tardi il giorno precedente alla partenza;

- > con una trattenuta forfettaria indicata nella Raccolta dei prezzi se il rimborso è richiesto il giorno della partenza e prima dell'ora della partenza del treno.

- > dopo la partenza del treno, i biglietti non possono più essere rimborsati.

Sui treni con prenotazione facoltativa (Articolo 6.3.2):

Un titolo con prenotazione può, salvo disposizioni contrarie previste nelle tariffe a prezzo ridotto, essere rimborsato:

- > senza alcuna spesa se il rimborso è richiesto al più tardi il giorno della partenza e prima dell'ora della partenza del treno;

- > dopo la partenza del treno, con una ritenuta del 50% per i titoli emessi alla Tariffa Normal, Abbonamento frequenza o Militare. Per le altre tariffe, i biglietti non sono più rimborsabili.

Particolarità riguardanti la Tariffa Pro destinata alla clientela affari (Articolo 6.3.3.)

- > Tariffa Pro "TGV Pro, Téo Pro, Lunéa Pro, Fréquence":

Il rimborso di un titolo per l'utilizzo di un treno a prenotazione obbligatoria è possibile, senza alcuna spesa, fino al giorno della partenza prima dell'ora di partenza.

Inoltre i rimborsi vengono accordati senza alcuna spesa fino a 2 ore dopo la partenza del treno presso le stazioni o agenzie della località di partenza.

- > Abbonati Forfait:

Prima dell'ora di partenza del treno, le prenotazioni sono rimborsabili con riserva che l'importo sia superiore al minimo indicato nella Raccolta dei prezzi. Dopo l'ora di partenza del treno, le prenotazioni non sono più rimborsabili.

Particolarità delle tariffe Prem's e dei biglietti stampati (Articolo 6.3.4.)

Le tariffe Prem's non sono rimborsabili. I biglietti stampati sono Rimborsabili prima di essere stampati. Una volta emessi, questi non sono più rimborsabili.

• **Rimborso di un titolo senza prenotazione (Articolo 6.4.)**

Un titolo senza prenotazione è rimborsabile dopo la deduzione di una trattenuta del 10%.

La stessa cosa vale anche nel caso in cui il cliente abbia indicato una data di partenza.

Bagagli – Volume 4 -

• **Accettazione dei bagagli a mano (Articolo 4.2.)**

Ogni bagaglio depositato in treno deve poter essere identificato come appartenente a un viaggiatore. Deve essere etichettato in modo visibile e indicare cognome e nome del viaggiatore. Ogni oggetto non identificato è ritenuto sospetto.

e può essere distrutto dai servizi competenti. Le persone che non soddisfano questo obbligo sono passibili di un'ammenda il cui importo è presente nella Raccolta dei prezzi e può essere loro impedito l'accesso ai treni.

Sono accettati come bagagli a mano le valigie, le borse da viaggio e gli zaini, il cui imballaggio, chiusura, volume e peso permettano il trasporto e la sistemazione senza difficoltà né alcun rischio di avaria negli spazi destinati ai bagagli all'interno delle carrozze passeggeri, con riserva dei divieti e delle limitazioni previsti dal decreto del 22 marzo 1942 modificato in materia di Polizia ferroviaria. In particolare, il viaggiatore non deve in alcun caso intralciare la circolazione nei corridoi o l'accesso ai compartimenti e alle

carrozze tramite bagagli troppo voluminosi o numerosi. Sono ugualmente accettati in qualità di bagagli a mano sotto le stesse condizioni e nella misura di un oggetto per viaggiatore su tutti i treni, compresi i TGV:

- > le biciclette, con riserva che siano piegate o che le ruote siano smontate, e che siano contenute in custodie di 1,20 m x 0,90 m massimo; alcune disposizioni particolari, tuttavia, possono essere previste per i gruppi;

- > gli sci, i passeggini da bambino;

- > le tavole da surf contenute in una custodia di 1,20 m x 0,90 m massimo;

- > le sedie a rotelle manuali o elettriche di persone a mobilità ridotta; queste persone, sia che restino o meno sulla sedia a rotelle durante il viaggio, sono autorizzate a portarle appresso.

• **Responsabilità (Articolo 4.9.)**

Bagagli a mano (Articolo 4.9.1.)

La SNCF non si assume alcuna responsabilità per quanto riguarda i bagagli a mano che restano in custodia esclusiva del viaggiatore, anche nel caso in cui siano collocati negli spazi previsti a tale scopo, alle estremità o al centro della vettura, salvo in caso di prova di un difetto di questi. Inoltre, la SNCF non è responsabile dei bagagli e dei colli a mano smarriti nelle strutture della Ferrovia salvo in caso di difetto provato e riscontrato; se viene riportata tale prova, l'importo dell'indennità da versare

da SNCF non potrà, in ogni caso, eccedere la metà della somma fissata per ogni tipo di bagaglio all'articolo 5 Volume 6 Limitazione di responsabilità.