

Raccomandata A/R anticipata via PEC
Autorità di regolazione dei Trasporti
Ufficio Diritti degli Utenti
All'attenzione del Dirigente
Dottor Vincenzo ACCARDO
Via Nizza, 230
10126 Torino (TO)

Protocollo n°: SVI-U-2015-0225-AD

Oggetto: Adempimenti relativi al decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70 – Disciplina sanzionatoria per le violazioni alle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario

Riferimento: Vs lettera Prot. 2015/5064 del 16/10/2015

Allegato: Condizioni Generali di Trasporto TGV Francia-Italia
Rapporto sulla qualità del servizio TGV Francia-Italia 2014

Egregio Dottor Accardo,

A seguito della vostra lettera Protocollo n. 2015/5064 del 16 ottobre 2015, e degli obblighi a carico delle imprese ferroviarie derivanti dal decreto legislativo 17 aprile 2014, n.70, troverà qui di seguito le comunicazioni richieste.

Riguardo alla comunicazione a carico delle imprese ferroviarie derivante dall'articolo 16, comma 1 del predetto decreto, alleghiamo alla presente il documento "Condizioni Generali di Trasporto dei TGV Francia-Italia", all'interno del quale al paragrafo 8.5, pagina 15, sono descritte le procedure di accesso e prenotazione adottate per garantire il diritto di trasporto di persone con disabilità e persone a mobilità ridotta.

Le precisiamo altresì che il documento "Condizioni generali di trasporto dei TGV Francia-Italia" è consultabile dalla clientela in tutti i canali di distribuzione presso i quali è possibile prenotare biglietti per i TGV Francia-Italia: sul sito internet www.voyages-sncf.com, alla boutique SNCF della stazione di Milano Porta Garibaldi, nelle agenzie di viaggio convenzionate voyages-sncf.eu.

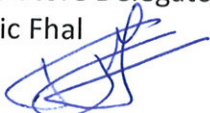
In relazione all'obbligo derivante dall'articolo 19, comma 1, del decreto in questione, alleghiamo alla presente il rapporto sulla qualità del servizio per l'anno 2014 di SNCF Voyages Italia, nel quale sono presenti gli elementi di cui all'allegato III del regolamento (CE) n. 1371/2007.

Le segnaliamo inoltre che codesto rapporto è stato redatto per essere pubblicato sul sito internet dell'ERA. Purtroppo ad oggi non ci è stato possibile farlo a causa di disguidi informatici che non ci hanno consentito di caricare il file sul sito nonostante l'utilizzo della password in nostro possesso e malgrado i nostri numerosi tentativi di metterci in contatto con l'ERA per risolvere questo problema.

Rimaniamo a disposizione per qualsiasi chiarimento e porgiamo distinti saluti.

L'Amministratore Delegato

Ing. Frédéric Fhal



RAPPORTO QUALITÀ SNCF VOYAGES ITALIA 2014

In ottemperanza al Regolamento (CE) N°1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri (di seguito denominato "Il Regolamento"), e in particolare all'articolo 28, le aziende ferroviarie insediate sul territorio di uno Stato membro dell'Unione Europea devono pubblicare un rapporto annuale di qualità (di seguito denominato "Il rapporto qualità").

SNCF VOYAGES ITALIA è una filiale di SNCF che opera in qualità di trasportatore in sostituzione di SNCF sulla tratta Modane-Milano per l'offerta TGV Parigi-Milano: Inizio dell'attività: 11/12/2011

Tutte le informazioni di seguito riportate sono realizzate per conto di SNCF, che è l'unica società responsabile del contratto di trasporto e, quindi, il solo marchio visibile e conosciuto dai clienti finali.

1- Valutazione delle attività e sistema di gestione della qualità del Servizio

1-1 Elementi chiave della qualità percepita dai clienti nel 2014

Attraverso le indagini sulla soddisfazione dei clienti realizzate esternamente ogni due mesi, misuriamo il tasso di soddisfazione dei nostri clienti.

I temi affrontati riguardano in particolare:

- la pulizia
- Il comfort dei convogli e in particolare dei WC,
- la puntualità,
- il personale di bordo
- la ristorazione
- la sicurezza

1-2 Indicatori di qualità prodotta

Ogni mese, il personale interno delle società SNCF Voyages Italia realizza un certo numero di controlli della qualità prodotta.

- Pulizia e comfort all'uscita del cantiere di manutenzione
- Pulizia prima della partenza del treno nelle due stazioni capolinea (Milano Porta Garibaldi e Parigi Gare de Lyon)
- Pulizia durante il percorso dopo il passaggio della squadra addetta alla pulizia durante la circolazione
- Atteggimento di servizio del personale a bordo
- Ristorazione

2- Pilotaggio attraverso la soddisfazione e processo di miglioramento continuo

Nel 2014, SNCF Voyages Italia si è dotata di un dispositivo di pilotaggio attraverso la soddisfazione dei clienti, basato su 3 dispositivi:

- Un barometro bimensile di soddisfazione dei clienti, che dettaglia oltre 4 temi diversi e che permette di valutare la pertinenza del piano di azioni in corso

- Il pilotaggio trasversale dell'insieme delle funzioni (manutenzione, personale di terra, di bordo, pulizia, ristorazione, vendite...) basato su questo barometro e animato da un comitato di pilotaggio semestrale composto dai direttori dei reparti coinvolti
- Un piano di miglioramento continuo che mobilita l'insieme dei manager e degli agenti operativi selezionati

3- Norme di qualità dei servizi

3-1 Informazione e distribuzione dei titoli di trasporto

- Informazioni prima del viaggio su Internet, sullo smartphone, sul telefono (call center in Francia e in Italia), in stazione (tutte le stazioni in Francia e la stazione di Milano Porta Garibaldi in Italia), agenzie di viaggi.
 - o **SU INTERNET: sncf.com o voyages-sncf.com**
 - o **Sul tablet e sullo smartphone scaricando le app SNCF e V.**
 - o **NELLE STAZIONI E NELLE BOUTIQUE SNCF:**
 - **In Francia**, in stazione e nelle boutique SNCF;
 - **In Italia**, nella boutique SNCF della stazione di Milano Porta Garibaldi che si trova tra i binari 11 e 12.
 - o **PER TELEFONO**
 - **In Francia**, componendo il numero **36 35** (7 giorni su 7 dalle ore 7 alle ore 22)
 - **In Italia**, componendo il numero **+33 892 35 35 35***
 - o **NELLE AGENZIE VIAGGI AUTORIZZATE VOYAGES-SNCF**
- Informazioni durante il viaggio (personale di bordo trilingue...).
- Informazioni sui bagagli e sugli oggetti smarriti.
- Formati disponibili di biglietti: IATA, biglietto elettronico stampabile, mobile-ticket

3-2 Puntualità e principi generali di gestione delle interruzioni di servizio

3-2-1 Bilancio dell'anno 2014

La puntualità, con uno scarto di 15 min, dei TGV Francia-Italia si è attestata cumulativamente all'86% nel 2014, con un miglioramento del 6% rispetto al 2013.

Per migliorare la puntualità, nel 2014 sono state applicati diversi procedimenti che hanno dato i loro frutti, in particolare:

- miglioramento dell'affidabilità del materiale rotabile transfrontaliero
- limitazione dell'impatto dei controlli realizzati dalla dogana e dalla polizia di frontiera di ognuno dei 2 paesi.

3-2-2 Politica di compensazione dei ritardi

In conformità con i regolamenti europei in materia e con le regole di SNCF, SNCF Voyages Italia compensa i passeggeri dei viaggi internazionali dai 30 minuti di ritardo all'arrivo in poi, nell'ambito della Garanzia Viaggio (buono o rimborso mediante bonifico; il bonifico è proposto per i ritardi pari o superiori a un'ora). Nelle stazioni di arrivo o sul treno sono distribuite le buste puntualità, che permettono di richiedere rimborso. I clienti, dietro semplice richiesta, ricevono un cartoncino che contiene le informazioni per scrivere al servizio clienti. Due caselle postali sono a disposizione dei clienti: una in Francia e una in Italia. Il viaggiatore è informato a bordo della possibilità di richiedere il rimborso per il treno sui cui sta viaggiando. SNCF Voyages Italia s'impegna a rispondere entro 1 mese alle richieste ricevute per posta (unico canale di comunicazione disponibile) relative alla Garanzia Puntualità. In caso di ritardi molto importanti, SNCF Voyages Italia si dà un margine per offrire una maggiore compensazione.

3-2-3 Interruzioni, annullamenti o disagi di servizio

Ogni incidente della circolazione è oggetto di una valutazione di criticità sin dalla sua origine, da parte del centro di supervisione delle circolazioni del territorio interessato (fermo restando che questo è in costante comunicazione con l'omologo dell'altro territorio), che permette di mobilitare i reperibili di SNCF Voyages Italia o di SNCF se necessario. I grandi ritardi alla partenza o all'arrivo fanno automaticamente scattare un'assistenza rinforzata ai viaggiatori (vitto, alloggio, taxi...). Con la difficoltà che, sul territorio italiano, le stazioni italiane non propongono servizi di accoglienza generale e di assistenza sui cui SNCF Voyages Italia può appoggiarsi.

I clienti che hanno fornito un indirizzo email o un telefono cellulare al momento della prenotazione sono contattati se il viaggio previsto o il treno su cui stanno viaggiando subisce un imprevisto. I viaggiatori sono anche informati in merito alla natura dell'imprevisto o alla stima del ritardo.

3-4 Pulizia del Materiale e delle attrezzature in stazione

I materiali utilizzati sono convogli TGV PLT rinnovati e adattati alla fine del 2011.

Il materiale è sottoposto a pulizia presso il centro tecnico di manutenzione e nelle stazioni, tra una circolazione e l'altra. La pulizia è oggetto di contratti disciplinati da norme all'interno del centro tecnico che gestisce la flotta (sul territorio francese) e con i 3 fornitori dei servizi di pulizia in stazione o durante la circolazione:

- uno sul territorio italiano per la stazione di Milano Porta Garibaldi
- uno sul territorio francese per la pulizia in stazione a Parigi Gare de Lyon
- l'ultimo con sede a Chambéry, che assicura la pulizia durante la circolazione di tutti i treni tra Modane e Chambéry (in entrambe le direzioni).

Controlli campione sono organizzati dai controllori del centro tecnico per il 1° livello e dal personale di SNCF Voyages Italia per il 2° livello.

La pulizia durante la circolazione mira a garantire la pulizia dei WC e del bar e a permettere la rimozione dei rifiuti dai cestini collettivi e dai portarifiuti dei posti a sedere.

La percentuale di WC chiusi per convoglio TGV è oggetto di un controllo continuo da parte della Direzione Produzione. Se si superano i 3 WC chiusi, il convoglio è tolto dalla circolazione. Il trattamento delle situazioni inaccettabili per il cliente è oggetto di un processo e di particolari procedure alla partenza dei TGV in stazione.

3-5 Evasione dei reclami, rimborsi e indennizzi in caso di mancato rispetto delle norme di qualità del servizio

Per presentare un reclamo o una richiesta di rimborso a seguito di un viaggio TGV Francia-Italia, il cliente deve preferibilmente rivolgersi al servizio clienti di SNCF Voyages Italia, inoltrando la propria richiesta per posta alla casella postale italiana o alla casella postale francese. Questa informazione è a disposizione del cliente su diversi supporti: sito Internet, documenti commerciali, cartoncini consegnati a bordo o in stazione.

Inoltre, il cliente può presentare il proprio reclamo tramite SNCF, che inoltrerà poi il dossier al nostro servizio clienti attraverso:

- il sito Internet <http://aide.voyages-sncf.com/contactez-nous/email>
- il modulo di reclamo scaricabile da inoltrare al servizio clienti per posta <http://aide.voyages-sncf.com/files/aide/imce/fichecontacteznous.PDF> (da spedire al Servizio Clienti SNCF - 62 973 ARRAS Cedex 9).

Nel 2014, il servizio clienti ha ricevuto e trattato 3.300 reclami dei clienti, di cui la maggioranza (oltre l'80%) era legata alla puntualità.

3-6 Assistenza ai clienti PMR (persone a mobilità ridotta)

È prevista una tariffa dedicata all'accompagnatore PMR, in vendita su Internet, per telefono, in stazione o in agenzia.

Nel vagone 1, i viaggiatori su sedia a rotelle hanno a disposizione 3 posti a sedere e 3 posti sono riservati agli accompagnatori. Sono inoltre accessibili gli appositi WC.

Alla partenza e all'arrivo in Francia, il servizio *Accès Plus* propone al cliente con disabilità e a mobilità ridotta di preparare il proprio viaggio: informarsi in merito al livello di accessibilità dei treni e delle stazioni, acquistare il proprio biglietto, prenotare i servizi di accoglienza in stazione e di accompagnamento fino al treno. Per beneficiare della prenotazione del servizio in stazione, deve soddisfare le seguenti condizioni:

- essere titolare di una carta di invalidità, un pass per il parcheggio o una carta precedenza
- essere titolare di una carta di riformato/pensionato di guerra
- arrivare in stazione con la propria sedia a rotelle

L'assistenza dei PMR in Italia (arrivo e partenza) è garantita dalla Sala Blu (che è in contatto con il servizio *Accès Plus*) del gestore dell'infrastruttura RFI. I servizi sono fatturati a SNCF Voyages Italia. Questo servizio è regolamentato nel Prospetto Informativo della Rete (PIR) e inquadrato dal Contratto di Utilizzo dell'Infrastruttura firmato annualmente da RFI e SNCF Voyages Italia.

TGV FRANCIA - ITALIA

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

Versione in vigore dal 29-09-2015

VOLUME 1 : DISPOSIZIONI GENERALI

VOLUME 2 : GAMMA TARIFFARIA

VOLUME 3 : PRESTAZIONI ASSOCIATE AI TRASPORTI

VOLUME 4 : ALLEGATI

SOMMARIO DEL VOLUME 1 : DISPOSIZIONI GENERALI

1. AMBITO DI APPLICAZIONE

2. CONTRATTO DI TRASPORTO E TITOLI DI TRASPORTO

2.1 DEFINIZIONE DEL CONTRATTO DI TRASPORTO

2.2 TITOLI DI TRASPORTO

2.3 VENDITA DEI TITOLI DI TRASPORTO

3. VALIDITÀ DEI TITOLI DI TRASPORTO

4. CONTROLLO DEI TITOLI DI TRASPORTO E REGOLARIZZAZIONE

4.1 CONTROLLO

4.2 REGOLARIZZAZIONE DEL VIAGGIATORE IN SITUAZIONE IRREGOLARE

4.3 MODALITÀ DI PAGAMENTO

5. CAMBIO DEI TITOLI DI TRASPORTO

5.1 CONDIZIONI GENERALI PER IL CAMBIO DI UN TITOLO DI TRASPORTO

5.2 CALCOLO E APPLICAZIONE DELLE PENALITÀ

5.3 EVENTUALI MISURE TEMPORANEE

6. RIMBORSO

6.1 CONDIZIONI GENERALI DI RIMBORSO DI UN TITOLO DI TRASPORTO

6.2 CALCOLO E APPLICAZIONE DELLE PENALITÀ

6.3 MODALITÀ DI RIMBORSO

6.4 EVENTUALI MISURE TEMPORANEE

7. COMPENSO IN CASO DI RITARDO

8. RESPONSABILITÀ

8.1 RESPONSABILITÀ IN CASO DI DECESSO O INFORTUNIO

8.2 RESPONSABILITÀ PER I BAGAGLI A MANO E GLI ANIMALI

8.3 RESPONSABILITÀ IN CASO DI SOPPRESSIONE, RITARDO O PERDITA DELLA COINCIDENZA

8.4 OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI

8.5 PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA

8.6 RECLAMI E DENUNCE

8.7 MEDIAZIONE

8.8 RICORSI

9. DATI PERSONALI

1. AMBITO DI APPLICAZIONE

Le presenti condizioni generali si applicano ai servizi internazionali di trasporto viaggiatori tra la Francia e l'Italia gestiti da SNCF e il suo vettore sostitutivo, SNCF Voyages Italia Srl, e commercializzati sotto il marchio SNCF. Le stazioni francesi e italiane servite sono elencate nell'allegato 5. Le presenti condizioni generali si applicano senza esclusioni a tutti i viaggiatori internazionali che effettuano una tratta sulla linea Francia-Italia. Potranno essere consultate su internet (voyages-sncf.com et sncf.com) o scrivendo al seguente indirizzo: SNCF Voyages Italia BP 90013- 75562 Paris cedex 12 oppure SNCF Voyages Italia Srl, CP 10143, 20100 Milano. **Il servizio di trasporto domestico effettuato sulla sola rete ferroviaria francese è escluso dall'applicazione delle presenti condizioni di trasporto ed è disciplinato dalle Tariffe Viaggiatori in vigore.**

La Société Nationale des Chemins de fer Français, ente pubblico a carattere industriale e commerciale, con sede al numero 2 della Place aux Etoiles, 93200 Saint Denis, iscritta presso il Registro del Commercio e delle Società di Bobigny con il numero 552.049.447 – Partita IVA 35.552.049.447. SNCF è una società ferroviaria titolare di licenza e di certificato di sicurezza in Francia, autorizzata ad operare servizi di trasporto viaggiatori sulla tratta Parigi-Modane tra la Francia e l'Italia.

SNCF Voyages Italia Srl è una società italiana ad azionista unico, posta sotto la direzione e il coordinamento di SNCF Voyages Développement, avente sede a Milano (20154), via Bonnet n°6/B, iscritta presso la Camera di Commercio e Industria di Milano con il numero 1908688. SNCF Voyages Italia Srl è una società ferroviaria titolare di licenza e di certificato di sicurezza in Italia, oltre che delle autorizzazioni necessarie in Francia per operare servizi di trasporto viaggiatori sulla tratta Modane-Italia tra la Francia e l'Italia.

2. CONTRATTO DI TRASPORTO E TITOLO DI TRASPORTO

2.1. DEFINIZIONE DEL CONTRATTO DI TRASPORTO

Previo pagamento del prezzo del viaggio, SNCF si impegna a portare a destinazione il viaggiatore munito di titolo di trasporto valido e i bagagli dello stesso, nel rispetto delle condizioni definite dal contratto di trasporto.

Al fini del comfort e della sicurezza di tutti i viaggiatori durante il viaggio, saranno ammessi a bordo del treno solo i bagagli a mano facilmente trasportabili e sistemabili negli appositi spazi, senza necessità di assistenza e senza rischi per gli altri viaggiatori.

Il contratto di trasporto stipulato tra SNCF e il viaggiatore è disciplinato:

- dal Regolamento (CE) n°1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e obblighi dei viaggiatori ferroviari ("PRR"), ivi comprese le Regole Uniformi CIV nella versione dell'allegato I delle PRR (Regole Uniformi)
- dalla Convenzione relativa ai Trasporti Internazionali Ferroviari (COTIF) del 1999 e l'Appendice A corrispondente, denominata "Regole Uniformi relative al Contratto di trasporto internazionale ferroviario dei viaggiatori e dei bagagli (CIV)";
- dalle Condizioni Generali del trasporto ferroviario dei viaggiatori (GCC-CIV/PRR) elaborate dal Comitato internazionale dei trasporti ferroviari (CIT). Il loro contenuto potrà essere consultato in francese, inglese o tedesco sul sito internet del CIT: www.cit-rail.org ;
- dalle presenti Condizioni Generali;
- dai dati figuranti sul titolo di trasporto del viaggiatore;
- dal D.P.R. n. 753/1980 in Italia (e successive modifiche dal Decreto Legislativo n° 35 del 27/01/2010)
- dalla Convenzione ONU per i diritti dei viaggiatori PMR 13.12.06 art. 19

In caso di conflitto tra le GCC-CIV/PRR e le presenti Condizioni Generali, le Condizioni Generali dovranno considerarsi prevalenti. In caso di contraddizione tra clausole delle presenti Condizioni Generali, si considererà prevalente quella più vantaggiosa per il viaggiatore.

Il trasferimento tra due stazioni, ad esempio tra le stazioni di una stessa area urbana, mediante mezzo pubblico non ferroviario (bus, tram, metro, etc.) o a piedi, non è coperto dal contratto di trasporto.

Il contratto di trasporto è stipulato mediante emissione di uno o più titoli di trasporto, su supporto cartaceo o elettronico, come nel caso del biglietto elettronico e del "mobile ticket". Il titolo di trasporto cartaceo fa fede, fino a prova contraria, dell'avvenuta conclusione e del contenuto del contratto di trasporto. Tale disposizione tuttavia non è applicabile al biglietto elettronico o al "mobile ticket", trattandosi di titoli di trasporto dematerializzati.

2.2. TITOLI DI TRASPORTO

Solo i titoli di trasporto emessi da SNCF e dalla sua rete di distribuzione sono validi a bordo dei treni SNCF operanti in Francia e in Italia.

Un titolo di trasporto rappresenta un contratto di trasporto, salvo indicazione contraria. Un unico titolo di trasporto può inoltre rappresentare vari contratti di trasporto, se così precisato. Il titolo di trasporto è cedibile se non è nominativo e se il viaggio non è ancora iniziato. È espressamente vietata la compravendita di titoli di trasporto da parte dei viaggiatori.

Il viaggiatore che utilizza in modo abusivo il sistema di vendita dei biglietti elettronici e dei "mobile ticket" sarà escluso dall'utilizzo futuro di tale sistema e dei dispositivi che permettono la stampa a domicilio dei biglietti elettronici in conformità con il diritto applicabile e in relazione all'abuso compiuto.

Le modalità di cambio dei titoli di trasporto e di rimborso del prezzo del trasporto sono indicate qui di seguito negli articoli 5 e 6 delle presenti Condizioni Generali. Il cambio equivale alla rescissione del contratto di trasporto iniziale e alla conclusione di un nuovo contratto. La modalità di pagamento del rimborso sarà identica a quella utilizzata per l'acquisto del titolo di trasporto. Il rimborso potrà essere effettuato sotto forma di voucher.

Il titolo di trasporto dà diritto al trasporto sul treno nel posto prenotato, nel giorno/ora e classe di viaggio indicati e alle prestazioni inerenti alla tariffa. Il titolo di trasporto potrà essere utilizzato esclusivamente per un viaggio da effettuare nella data, sul treno e nella classe di viaggio indicati. Alcune tariffe tuttavia permettono, a determinate condizioni e a seconda della disponibilità, di viaggiare in un altro TGV Francia-Italia nella stessa data e sulla stessa tratta. Un viaggiatore potrà occupare un solo posto a sedere. I posti a sedere riservati alle persone con mobilità ridotta o alle famiglie con bambini dovranno essere lasciati a disposizione di questi.

I diversi tipi di titolo di trasporto sono:

- il biglietto cartaceo formato IATA ("Biglietto cartaceo IATA");
- il biglietto elettronico ("Biglietto elettronico");
- il "mobile ticket"

Questi titoli di trasporto sono emessi per le tratte:

- semplici;
- andata e ritorno con lo stesso itinerario all'andata e al ritorno;
- circolari, considerati come titoli di trasporto di andata e ritorno con itinerari diversi all'andata e al ritorno. Per questi titoli di trasporto il viaggiatore dovrà precisare la stazione di destinazione dell'itinerario d'andata e il punto di partenza dell'itinerario di ritorno.

Non verrà corrisposto alcun rimborso né si procederà all'emissione di duplicati dei titoli di trasporto persi o rubati. I titoli di trasporto illeggibili o deteriorati potranno essere rifiutati.

L'insieme degli elementi relativi al viaggio come la relazione, la classe di viaggio e i riferimenti alla prestazione per i quali un titolo di trasporto è utilizzabile, sono indicati su uno dei seguenti documenti messi a disposizione del viaggiatore:

- il biglietto cartaceo IATA,
- in caso di biglietto elettronico acquisito con carta compatibile (ad esempio la carta fedeltà SNCF): il memo biglietto elettronico, che costituisce un estratto dello stesso e la cui presentazione da parte del viaggiatore non è obbligatoria durante il viaggio ("Memo biglietto elettronico");
- in caso di biglietto elettronico non acquisito con carta compatibile biglietto elettronico: la conferma biglietto elettronico, che costituisce un estratto dello stesso e la cui presentazione da parte del viaggiatore è obbligatoria durante il viaggio ("Conferma biglietto elettronico");
- in caso di biglietto elettronico: il "mobile ticket", che costituisce un supporto dello stesso e che si presenta sotto forma di codice a barre scaricato sul telefono cellulare del viaggiatore mediante un'applicazione di mobile ticketing che ne consente l'identificazione.

2.3. VENDITA DEI TITOLI DI TRASPORTO

2.3.1 Introduzione

Salvo disposizione contraria, i titoli di trasporto potranno essere acquisiti al massimo 3 mesi prima della data di inizio del viaggio tramite i canali di distribuzioni indicati nell'allegato 1.

Il viaggiatore o la persona che acquista un titolo di trasporto dovrà assicurarsi, al momento dell'acquisto dello stesso, che gli estremi siano corretti, soprattutto la data, l'ora, la stazione di partenza e di arrivo, e inoltre il nome, il cognome e la data di nascita del viaggiatore nel caso di titoli di trasporto nominativi quali il biglietto elettronico e il "mobile ticket".

Dopo l'acquisto, il viaggiatore non ha più diritto ad alcuna riduzione sul prezzo del titolo di trasporto.

Il viaggiatore potrà avvalersi delle seguenti modalità di pagamento:

- in contanti nella divisa avente corso legale in Francia e in Italia, mediante assegno bancario o postale in euro pagabile e trasferibile in Francia oppure mediante bancomat francese con pin e logo CB, ad eccezione delle carte ad autorizzazione sistematica (i cui caratteri o numeri non sono in rilievo). Si accettano inoltre le carte bancarie straniere internazionali con il logo CB, VISA o Mastercard.
- In caso di pagamento mediante assegno bancario o postale pagabile e trasferibile in Francia il viaggiatore dovrà presentare un documento d'identità.
- altri mezzi di pagamento eventualmente indicati dal distributore.

2.3.2 Biglietto cartaceo IATA

Il biglietto cartaceo IATA è un titolo di trasporto cartaceo con banda magnetica, sul quale figurano gli elementi relativi al viaggio quali la relazione, la classe di viaggio e i riferimenti della prestazione.

2.3.3 Biglietto elettronico

- **Ambito di applicazione:** Solo alcune tariffe (vedere tabella di riepilogo del volume 2, paragrafo 2.6) e relazioni (vedere allegato 5) sono accessibili sotto forma di biglietto elettronico.
- **Acquisto del biglietto elettronico:** Il biglietto elettronico potrà essere prenotato e pagato tramite i canali di distribuzione indicati nell'allegato 1.
- **Conferma biglietto elettronico e memo biglietto elettronico:** Per accedere al treno, il viaggiatore munito di biglietto elettronico dovrà stampare la Conferma biglietto elettronico in formato A4 o IATA oppure, se ha registrato il proprio numero di carta compatibile biglietto elettronico al momento dell'acquisto, dovrà portarla con sé. In questo caso verrà messo a sua disposizione un Memo biglietto elettronico su supporto cartaceo o elettronico. Poiché il biglietto elettronico è dematerializzato, la Conferma biglietto elettronico e il memo biglietto elettronico, stampabili al momento dell'acquisto del biglietto elettronico, non costituiscono un titolo di trasporto, bensì un estratto di questo.
- **Stampa della conferma biglietto elettronico:** Il viaggiatore riceverà la Conferma biglietto elettronico via mail. Se il viaggiatore stampa la Conferma biglietto elettronico direttamente dai siti web dei partner autorizzati di SNCF, la stampa dovrà essere conforme alle condizioni del presente articolo. Per essere valida, la Conferma biglietto elettronico dovrà essere stampata su foglio A4 bianco, bianco su entrambi i lati, senza modificare le dimensioni di stampa, in formato orizzontale con una stampante laser o a getto d'inchiostro e una risoluzione minima di 300 dpi. La Conferma biglietto elettronico non potrà essere presentata in nessun caso su altri supporti (elettronico, schermo, etc.). In caso di danneggiamento o di scarsa qualità di stampa della conferma biglietto elettronico, il viaggiatore dovrà stampare nuovamente il file ".pdf".
- Di conseguenza, prima dell'acquisto di un biglietto elettronico, il viaggiatore che intende stampare la Conferma biglietto elettronico, dovrà assicurarsi di disporre di una configurazione software e hardware adatta a tal fine, ovvero un computer con connessione Internet e software Acrobat Reader e una stampante laser o a getto d'inchiostro con una risoluzione minima di 300 dpi. Il viaggiatore dovrà verificare, prima dell'acquisto del biglietto elettronico, che la stampante utilizzata assicuri una stampa corretta dello stesso. SNCF declina ogni responsabilità qualora il viaggiatore non potesse stampare la Conferma biglietto elettronico a causa dell'inosservanza delle disposizioni suindicate

- **Stampa del memo biglietto elettronico:** Il viaggiatore che utilizza una carta compatibile biglietto elettronico riceverà un Memo biglietto elettronico, ovvero un estratto dello stesso, con i dati relativi al viaggio (ora di partenza e di arrivo, numero del treno, della carrozza e del posto a sedere, etc.). Il viaggiatore potrà stampare il memo biglietto elettronico e, in determinati casi, visualizzarlo in formato elettronico (email, SMS, etc.). Al momento delle operazioni di controllo del biglietto elettronico, il viaggiatore dovrà presentare la propria carta compatibile biglietto elettronico, dato che la presentazione del Memo biglietto elettronico non è obbligatoria. La stampa del memo biglietto elettronico è possibile alle stesse condizioni della stampa della Conferma biglietto elettronico.
- **Caratteristiche e validità del biglietto elettronico**
 - o Il biglietto elettronico è nominativo, personale e non cedibile.
 - o Il biglietto elettronico è valido esclusivamente per il treno, la data, la classe di viaggio e la tratta indicati. È cambiabile e/o rimborsabile in base alle condizioni di cambio e rimborso indicate nel presente Volume 1 delle Condizioni generali.
 - o In caso di inosservanza di una delle norme indicate qui sopra, il biglietto elettronico non sarà valido.

• **Rinuncia - prova**

Qualora l'importo del biglietto elettronico superasse i 1.500 Euro, il viaggiatore o la persona che acquista il biglietto elettronico rinunceranno espressamente alla stipulazione del contratto di trasporto in presenza di un notaio o alla presentazione della prova dell'esistenza e del contenuto dello stesso tramite un testimone o mezzi di prova diversi dai dati conservati nel sistema informatico di SNCF.

L'acquisto di un biglietto elettronico in presenza di un notaio comporta la rinuncia da parte del viaggiatore o della persona che acquista il biglietto elettronico (i) al requisito della pluralità degli originali ai fini della validità del contratto di trasporto (ii) a prevalersi dell'assenza di tale requisito. Di conseguenza, al momento della vendita di un biglietto elettronico, l'unico originale del contratto di trasporto sarà quello conservato nel sistema informatico di SNCF.

Il biglietto elettronico conservato nel sistema informatico di SNCF e i dati inerenti allo stesso faranno fede, fino a prova contraria, della conclusione, del contenuto e dell'esecuzione del contratto di trasporto. Costituiranno quindi una prova ammissibile, valida e opponibile al viaggiatore, in base alle stesse condizioni e con la stessa forza probatoria del documento redatto, ricevuto o conservato su supporto cartaceo.

L'integrità e l'affidabilità delle informazioni conservate nel sistema informatico di SNCF sono garantite dall'utilizzo di mezzi tecnici quali la sicurezza dell'accesso al sistema informatico, l'identificazione o l'autenticazione, la tracciabilità delle modifiche effettuate sul titolo di trasporto salvato nel sistema informatico e l'utilizzo di dispositivi tecnici di sicurezza.

2.3.4 "Mobile ticket"

• **Ambito di applicazione del "mobile ticket":**

Il viaggiatore che ha acquistato un biglietto elettronico potrà scegliere, una volta scaricata l'applicazione prescelta sul cellulare, di ottenerlo in formato "mobile ticket" ("Mobile ticket").

Il "mobile ticket", un supporto del biglietto elettronico che si presenta sotto forma di codice a barre scaricato sul cellulare, permette l'identificazione del biglietto elettronico conservato nel sistema informatico di SNCF.

Il "mobile ticket" offre la possibilità al viaggiatore di accedere al treno senza la necessità di stampare la Conferma biglietto elettronico.

• **Il "mobile ticket" potrà essere selezionato:**

- o su tutti i canali di distribuzione SNCF che offrono il servizio biglietto elettronico o presso agenzie le viaggi o i partner autorizzati SNCF che offrono questo servizio;
- o su tutte le tariffe e relazioni ferroviarie corrispondenti al biglietto elettronico.

Il "mobile ticket" viene proposto ai clienti che aderiscono al programma fedeltà Voyageur sull'applicazione SNCF.

• **Condizioni e modalità del "mobile ticket":**

Per avere diritto al "mobile ticket", il viaggiatore dovrà:

- o aver acquistato un biglietto elettronico,

- o essere in possesso di un telefono mobile GSM di tipo smartphone: iPhone, Android, Windows Phone o BlackBerry, o altri dispositivi o terminali simili, risultanti dall'evoluzione della tecnologia o dai sistemi di distribuzione sviluppati dalle agenzie viaggi e dai partner autorizzati SNCF;
- o essere titolare di un abbonamento telefonico con accesso a internet;
- o scaricare l'applicazione sul cellulare, ovvero il programma informatico necessario all'emissione del "mobile ticket", a seconda del canale di distribuzione menzionato qui di seguito.
- o Il codice a barre del "mobile ticket" è caricato nell'applicazione selezionata per ogni viaggiatore e tratta. Spetta al viaggiatore scaricare correttamente il "mobile ticket" almeno una volta prima della partenza del treno, in modo che, una volta a bordo, sia possibile decifrarlo in modo leggibile, senza connessione alla rete mobile.
- o Sullo schermo del cellulare del viaggiatore vengono visualizzate le seguenti informazioni:
 - o cognome e nome del viaggiatore,
 - o data di nascita,
 - o data e ora di partenza,
 - o tratta (stazione di partenza e di arrivo),
 - o numero di carrozza e di posto a sedere
 - o codice a barre,
 - o numero di Dossier Voyage,
 - o un link alle condizioni di utilizzo del "mobile ticket",

Nel caso di più viaggiatori e/o tratte, l'applicazione genera un codice a barre per ogni tratta e viaggiatore. È possibile visualizzare un solo codice a barre alla volta. È comunque possibile navigare tra i diversi codici a barre di ogni viaggiatore. Vi sono menzionati la tratta, le date/ore di partenza e il cognome/nome/data di nascita del viaggiatore corrispondenti al codice a barre.

L'insieme dei "mobile ticket" di tutti i viaggiatori del dossier Voyage sarà caricato al momento dell'identificazione del riferimento dello stesso nell'applicazione prescelta su un unico cellulare per un'unica tratta a bordo dello stesso treno, ma con possibilità di tariffe diverse.

I viaggiatori i cui "mobile ticket" vengono scaricati su un unico cellulare dovranno viaggiare assieme.

Il viaggiatore non dovrà modificare per nessun motivo l'integrità del "mobile ticket".

Il viaggiatore inoltre deve possedere un cellulare funzionante e soprattutto assicurarsi di disporre di un'autonomia sufficiente per soddisfare gli obblighi di controllo dei titoli di trasporto e di regolarizzazione indicati nel punto 3 qui di seguito.

Il viaggiatore conserva la possibilità di stampare la Conferma biglietto elettronico.

- **Applicazioni possibili:**

A seconda dei canali di distribuzione, il "mobile ticket" potrà essere associato ad altri servizi complementari.

L'Applicazione SNCF è un'applicazione per smartphone e un servizio aperto all'insieme dei clienti che hanno acquistato un biglietto elettronico.

L'applicazione SNCF permette a tutti gli acquirenti di biglietto elettronico di scaricare il "mobile ticket" ed è disponibile gratuitamente sugli store dei diversi sistemi operativi: App Store per Iphone, Android Market, Windows Phone per Windows Phone e BlackBerry.

Le condizioni e modalità corrispondenti sono definite nelle condizioni generali d'uso del servizio SNCF.

Le condizioni generali d'uso dei canali di distribuzione delle agenzie e dei partner autorizzati richiedono le condizioni e modalità di scaricamento del "mobile ticket" nel rispetto delle prescrizioni suindicate.

3. VALIDITÀ DEI TITOLI DI TRASPORTO

I titoli di trasporto potranno essere utilizzati per una sola tratta da effettuare nella data, ora, treno, classe e posto a sedere indicati. La prenotazione sui TGV tra Francia e Italia è obbligatoria. Un titolo di trasporto valido su un treno a prenotazione facoltativa o senza prenotazione non potrà essere utilizzato sui TGV tra la Francia e l'Italia.

Ogni viaggiatore, per accedere al treno, dovrà munirsi di titolo di trasporto, Conferma biglietto elettronico o "mobile ticket" validi, in conformità con le presenti condizioni generali. Contrariamente alle disposizioni dell'articolo 5.2.5. delle Condizioni generali di trasporto del GCC-CIV/PRR del CIT, la mancata rivendicazione di un posto a sedere entro un determinato lasso di tempo non comporta la perdita della prenotazione.

Se la partenza avviene da una stazione in cui non si vendono titoli di viaggio (ovvero Bardonecchia, Oulx/Sestriere, Torino Porta Susa, Vercelli e Novara), il viaggiatore che prende il treno senza aver acquistato un titolo di viaggio dovrà dirigersi al controllore, il quale è autorizzato a vendere titoli di trasporto. In tal caso, il prezzo percepito a bordo include le maggiorazioni per vendita a bordo vigenti nella data della vendita.

L'elenco dei punti vendita situati in prossimità delle stazioni in cui non si vendono biglietti figura nell'allegato 5 delle presenti Condizioni.

Spetta al viaggiatore verificare, mediante i supporti informativi predisposti dai gestori delle stazioni servite, il binario di partenza del TGV Francia-Italia. SNCF non potrà essere ritenuta responsabile della gestione di tali informazioni e dei supporti informativi di competenza del gestore della stazione.

4. CONTROLLO DEI TITOLI DI TRASPORTO E REGOLARIZZAZIONE

4.1 CONTROLLO

Il viaggiatore dovrà rimanere in possesso del titolo di trasporto valido durante tutto il viaggio, così come dei documenti necessari per giustificare la tariffa utilizzata. A seconda del tipo di titolo di trasporto acquisito, il viaggiatore dovrà presentare lo stesso o la Conferma biglietto elettronico o "mobile ticket" e i documenti necessari per giustificare, caso di controllo, la tariffa utilizzata, sia in treno che in stazione. I viaggiatori non muniti di titolo di trasporto valido o dei documenti necessari per giustificare la tariffa utilizzata saranno tenuti a pagare una soprattassa in conformità con l'articolo 4.2.2., oltre al prezzo del trasporto. In caso contrario, potranno essere esclusi dal trasporto in conformità con le norme applicabili.

Se il viaggiatore utilizza un biglietto elettronico o se l'uso della tariffa è soggetto alla giustificazione dell'identità e il riconoscimento visivo senza ambiguità risulta impossibile, per qualsiasi motivo, il controllore avrà il diritto di richiedere la regolarizzazione del titolo di trasporto in base alla tariffa minima esigibile per la prestazione fornita. Qualora non accetti la regolarizzazione, il viaggiatore verrà multato.

Il viaggiatore titolare di un biglietto elettronico dovrà essere in grado di giustificare la propria identità. Dato che il biglietto elettronico è nominativo, personale e non cedibile, il viaggiatore dovrà presentare al controllore che lo richieda, un documento d'identità in corso di validità con foto (carta d'identità, passaporto o permesso di soggiorno) oltre alla Conferma biglietto elettronico.

Se il viaggiatore utilizza un "mobile ticket" dovrà presentare al controllore SNCF i codici a barre "mobile ticket" sullo schermo illuminato e leggibile del proprio cellulare. Per garantire un funzionamento migliore si raccomanda di aumentare la luminosità del cellulare al massimo durante la visualizzazione del codice a barre. Se il viaggiatore è in possesso di un telefono Android o Iphone 5, la luminosità aumenterà automaticamente durante la visualizzazione del codice a barre, quindi ritornerà alla configurazione abituale.

Il codice a barre viene letto dal controllore SNCF grazie a un apposito apparato (Accelio).

Spetta al viaggiatore utilizzare il proprio cellulare. Ciononostante, il controllore SNCF potrà esigere la consegna del cellulare ai fini del controllo in presenza del viaggiatore e, in tal caso, sarà autorizzato ad utilizzare il cellulare.

Tutte le operazioni di riscossione effettuate dai controllori danno origine all'emissione di una ricevuta che potrà essere utilizzata come titolo di trasporto.

Per poter procedere ad analisi interne sulle condizioni di vendita dei titoli di trasporto, il controllore potrà decidere di ritirare il titolo di trasporto del viaggiatore a bordo del treno e consegnargli un titolo di trasporto su un supporto specifico.

4.2 REGOLARIZZAZIONE DEL VIAGGIATORE IN SITUAZIONE IRREGOLARE

4.2.1 Situazione irregolare

Si considera in situazione irregolare il viaggiatore che, nella zona controllata o a bordo del treno, non sia in grado di presentare al controllore un titolo di trasporto valido in base alle disposizioni delle presenti Condizioni generali e delle norme vigenti in Francia e in Italia, vale a dire il viaggiatore che:

- non è in grado di presentare alcun titolo di trasporto o Conferma biglietto elettronico o "mobile ticket";
- non è in grado di presentare il giustificante della riduzione del prezzo del proprio titolo di trasporto;
- viaggia con un titolo di trasporto, una Conferma biglietto elettronico o "mobile ticket" illeggibili o falsificati;
- viaggia con un titolo di trasporto nominativo e non cedibile a nome di un'altra persona;
- viaggia con un biglietto elettronico e presenta una Conferma biglietto elettronico o un "mobile ticket" dalla cui lettura risulta che il biglietto elettronico è già stato controllato a bordo del treno o che il viaggiatore ha preso posto in un treno che non corrisponde a quello prenotato;
- non ha rispettato le disposizioni che disciplinano l'utilizzo del proprio titolo di trasporto, utilizzandolo oltre il periodo di cambio o in una data diversa da quella indicata sulla prenotazione;
- presenta una Conferma biglietto elettronico o un "mobile ticket" corrispondenti a un biglietto elettronico già cambiato o rimborsato.

Si trova inoltre in situazione irregolare il viaggiatore il cui titolo di trasporto:

- è un titolo di trasporto composto da vari segmenti di cui almeno uno mancante;
- è nominativo senza essere in grado di giustificare la propria identità;
- non è valido per la tratta, il giorno, la classe o le condizioni di percorso che ha utilizzato.

4.2.2 Controllo, regolarizzazione e transazione penale

Presentazione spontanea del viaggiatore al controllore (tariffa di bordo)

Il viaggiatore in situazione irregolare (così come definita dall'articolo 4.2.1), **che si presenta spontaneamente al controllore** segnalandogli l'irregolarità della propria situazione prima di accedere al treno o al massimo nei primi minuti successivi alla partenza, potrà regolarizzare la propria situazione (a titolo commerciale) alle condizioni della Tariffa di bordo comprensiva delle spese di emissione a bordo.

Le tariffe scontate e quelle che implicano l'inoltro previo di una richiesta non sono applicabili a bordo del treno.

La Tariffa di bordo viene stabilita sulla base del prezzo della tariffa Flexi Plus, aumentata di 15 euro (spese di emissione) per coprire i costi di vendita in fase di imbarco o a bordo. Le spese di emissione vengono calcolate per ogni viaggiatore. Se, per un percorso in un determinato treno, si presentano varie situazioni irregolari in materia tariffaria in rapporto a uno stesso viaggiatore, verranno calcolate tutte le insufficienze di prezzo corrispondenti a ciascuna situazione irregolare, maggiorate di **15 euro** per coprire le spese di emissione.

La situazione dei viaggiatori e degli animali domestici che li accompagnano dovrà essere regolarizzata separatamente.

Le spese di emissione del titolo di trasporto degli animali domestici ammontano a **15 euro**.

A bordo del treno, l'upgrade è sottoposto all'accordo previo del controllore al quale si presenta il viaggiatore. La regolarizzazione si effettua sulla base della tariffa Flexi Plus. In ogni caso, gli importi percepiti sono esenti dalle spese di emissione previste dalla Tariffa di bordo.

Mancata presentazione del viaggiatore al controllore (tariffa controllo)

Al momento del controllo il viaggiatore in situazione irregolare **che non si sia presentato all'agente di controllo** nelle condizioni definite qui sopra ha la possibilità di regolarizzare la propria situazione realizzando un versamento immediato, a titolo di transazione, **di un'indennità forfettaria di 50 euro, in aggiunta all'eventuale insufficienza di riscossione. L'insufficienza di riscossione si stabilisce sulla base del prezzo della tariffa Flexi Plus.**

L'indennità forfettaria viene percepita per ogni viaggiatore. La situazione dei viaggiatori e degli animali domestici che li accompagnano dovrà essere regolarizzata separatamente.

L'indennità forfettaria percepita per gli animali domestici è di **50 euro**.

Se si rilevano diverse situazioni irregolari in materia tariffaria lungo una tratta in un determinato treno con riferimento ad uno stesso viaggiatore, verrà riscosso il totale delle insufficienze di prezzo corrispondente a ogni situazione irregolare maggiorato di **50 euro** come indennità forfettaria.

In caso di infrazione non tariffaria, si applica anche la tariffa di controllo (solo indennità forfettaria).

Il processo verbale:

Se l'infrazione viene rilevata in territorio francese:

Qualora il **viaggiatore non saldi immediatamente l'importo reclamato** e rifiuti quindi la transazione proposta, il controllore redigerà un verbale di constatazione dell'infrazione. Il viaggiatore dispone dei tempi di legge:

- per saldare l'importo totale della transazione che comprende: insufficienza di riscossione, indennità forfettaria, spese di dossier, in conformità con le disposizioni dell'articolo 529-4 del Codice di procedura penale e a quelle degli articoli da 80-4 a 80-7 del decreto numero 42-730 del 22 marzo 1942 e successive modifiche;
- per inoltrare una protesta motivata a SNCF, trasmessa al Procuratore della Repubblica.

Durante il controllo dell'esistenza e della validità dei titoli di trasporto dei viaggiatori, i controllori giurati e abilitati dal Procuratore della Repubblica sono autorizzati ad esigere l'identità e l'indirizzo del contravventore. Qualora il viaggiatore opponga resistenza al rilevamento dell'identità necessario per la redazione del verbale di constatazione dell'infrazione, il controllore potrà richiedere l'assistenza di un ufficiale o di un agente della polizia giudiziaria.

Se il contravventore rifiuta o si trova nell'impossibilità di giustificare la propria identità, il controllore ne potrà rendere conto immediatamente a un ufficiale della polizia giudiziaria, della polizia nazionale o della gendarmeria nazionale competente a livello territoriale, il quale potrà quindi ordinare la presentazione immediata del contravventore.

Se il pagamento non viene effettuato entro i termini legali e senza opporre resistenza, il viaggiatore potrà essere oggetto di sanzioni penali in conformità con quanto disposto dagli articoli da 529-3 a 529-5 del Codice di procedura penale.

Nei casi in cui si è redatto un verbale, la causa viene avviata per via informatica per mezzo di un database relazionale la cui descrizione e condizioni di utilizzo sono pubblicati nell'allegato 2 Volume 4.

Inoltre, l'uso fraudolento di un titolo di trasporto o di una Conferma biglietto elettronico (titolo di trasporto o Conferma biglietto elettronico scaduti, falsificati, contraffatti, titolo di trasporto nominativo utilizzato da terzi o da una persona che non sarebbe in grado di giustificare la propria identità al momento del controllo....) o del "mobile ticket" comporta il ritiro immediato e, eventualmente, l'avvio di un procedimento giudiziario.

Il costo delle spese di dossier è di 38 euro (in caso di situazione fraudolenta o qualora il rilevamento dell'identità richieda l'assistenza della polizia) e di 30 euro (in tutti gli altri casi).

Se l'infrazione viene rilevata in territorio italiano:

Il viaggiatore dispone di 15 giorni per pagare l'importo della transazione che comprende: insufficienza di riscossione, indennità forfettaria e spese di dossier.

Se il contravventore rifiuta o non è in grado di giustificare la propria identità, il controllore richiederà l'intervento delle autorità competenti e il contravventore potrà essere invitato a scendere all'arresto successivo.

Inoltre, l'uso fraudolento di un titolo di trasporto, di una Conferma biglietto elettronico (titolo di trasporto o Conferma biglietto elettronico scaduti, falsificati, contraffatti, titolo di trasporto nominativo utilizzato da terzi o da persona non in grado di giustificare la propria identità al momento del controllo...) o di un "mobile ticket" falsificato, comporterà il ritiro immediato dello stesso e, all'occorrenza, l'avvio di un procedimento giudiziario.

Il verbale di accertamento dell'infrazione verrà stabilito **in base alla tariffa di controllo, con una maggiorazione di 30 euro per le spese di dossier.**

4.3 MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento a bordo del treno si effettuerà nella divisa avente corso legale in Francia e in Italia, mediante assegno bancario o postale in euro pagabile e trasferibile in Francia oppure mediante bancomat francese con pin e logo CB, eccetto le carte ad autorizzazione sistematica (i cui caratteri o numeri non sono in rilievo). Si accettano inoltre le carte bancarie straniere internazionali con il logo CB, VISA o Mastercard.

In caso di pagamento mediante assegno bancario o postale pagabile e trasferibile in Francia il viaggiatore dovrà presentare un documento d'identità.

5. CAMBIO DEI TITOLI DI TRASPORTO

5.1 CONDIZIONI GENERALI PER IL CAMBIO DI UN TITOLO DI TRASPORTO

Il cambio consiste nella modifica totale o parziale degli elementi del viaggio. Si traduce con l'emissione di un nuovo titolo di trasporto. Deve essere effettuato presso il distributore che ha emesso il titolo.

Per alcune tariffe possono essere previste condizioni particolari o più restrittive.

Il cambio non potrà essere richiesto per una parte della tratta senza coincidenza se il viaggio è già iniziato.

5.2 CALCOLO E APPLICAZIONE DELLE PENALITÀ

Le penalità vengono applicate in funzione della tariffa acquistata come indicato nella tabella di riepilogo 2.6 del Volume 2. La penalità viene calcolata sul prezzo totale della tratta iniziale, anche in caso di richiesta di cambio parziale. L'importo della penalità viene arrotondato al decimo di euro inferiore.

A seconda dei casi, la differenza di prezzo tra il titolo di trasporto cambiato e il nuovo titolo di trasporto emesso, verrà corrisposta o rimborsata al viaggiatore: verrà quindi aggiunta o sottratta.

5.3 EVENTUALI MISURE TEMPORANEE

Le disposizioni degli articoli 5.1 e 5.2 delle presenti Condizioni generali possono essere soggette a modificazioni provvisorie in caso di eventi eccezionali legati all'esercizio del servizio di trasporto. I titoli di trasporto che, per motivi imputabili a SNCF, non possono essere utilizzati del tutto o in parte, potranno essere cambiati senza costo alcuno oppure beneficiare di un ampliamento della validità per il viaggio non effettuato, a seconda delle modalità determinate da SNCF e tenendo conto delle circostanze precipue.

6. RIMBORSO

6.1 CONDIZIONI GENERALI DI RIMBORSO DI UN TITOLO DI TRASPORTO

6.1.1 Definizione del rimborso

Si tratta della cancellazione totale di un titolo di trasporto.

6.1.2 Richiesta di rimborso

La richiesta di rimborso di un titolo di trasporto totalmente inutilizzato dovrà essere presentata presso il punto vendita nel quale è stato acquisito il titolo stesso. In caso di abbandono del percorso da parte del viaggiatore dopo l'inizio del viaggio non verranno ammessi rimborsi parziali del titolo di trasporto. In caso di rimborso di un biglietto elettronico dopo la partenza del treno o qualora il biglietto elettronico da rimborsare sia stato pagato in contanti, verrà richiesta la presentazione di un documento d'identità.

I titoli di trasporto con un importo inferiore o pari a 4 euro non sono rimborsabili.

Per alcune tariffe a prezzo ridotto possono essere previste condizioni particolari o più restrittive.

Per quanto riguarda i biglietti cartacei IATA, potranno essere rimborsati solo i titoli di trasporto originali.

Non si effettueranno inoltre rimborsi per l'emissione della copia di un titolo di trasporto smarrito o rubato. Questa disposizione non si applica alla Conferma biglietto elettronico, al Memo biglietto elettronico o al "mobile ticket", dato che questi documenti costituiscono un estratto del titolo di trasporto.

6.2 CALCOLO E APPLICAZIONE DELLE PENALITÀ

Il rimborso, se la tariffa l'autorizza, verrà ammesso al massimo fino al momento della partenza del treno. Dopo la partenza del treno, nessun titolo di trasporto è rimborsabile. La percentuale di rimborso viene calcolata in base alla tariffa indicata nella tabella di riepilogo 2.6 del Volume 2. I biglietti acquisiti alla tariffa Mini non sono rimborsabili. L'importo del rimborso viene arrotondato al decimo d'euro inferiore. L'importo oltre il quale i biglietti sono rimborsabili è pari a 4 euro. In caso di cancellazione prima della partenza, il rimborso del titolo dovrà essere effettuato entro e non oltre un termine di 2 mesi.

6.3 MODALITÀ DI RIMBORSO

Il rimborso di un titolo di trasporto pagato con bancomat viene realizzato mediante accredito sul bancomat stesso.

Il rimborso di un titolo di trasporto di importo inferiore ai 150 euro pagato in contanti o mediante assegno avverrà in contanti. Per quanto riguarda i titoli di trasporto di importo superiore ai 150 euro pagati in contanti o mediante assegno, il rimborso avverrà mediante bonifico.

Il rimborso dei titoli di trasporto pagati con voucher verrà effettuato mediante voucher.

Fatto salvo il pagamento con voucher, quando il viaggiatore utilizza diverse modalità di pagamento per l'acquisto del titolo di trasporto, il rimborso verrà effettuato mediante bonifico.

Per quanto riguarda i titoli di trasporto pagati con "chèque vacances", le condizioni di rimborso SNCF dipenderanno dalle norme degli "chèque vacances".

6.4 EVENTUALI MISURE TEMPORANEE

Le disposizioni degli articoli 6.1-6.3 delle Condizioni generali potranno essere modificate provvisoriamente in caso di eventi eccezionali legati all'esercizio del servizio di trasporto. I titoli di trasporto che, per cause imputabili a SNCF, non possono essere utilizzati del tutto o in parte, potranno essere rimborsati senza detrazioni a seconda del viaggio che non è stato possibile realizzare. Allo stesso modo, in caso di cancellazione della coincidenza per motivi imputabili alle ferrovie, potranno essere effettuati dei rimborsi parziali, senza alcuna detrazione.

7. COMPENSO IN CASO DI RITARDO

I viaggiatori che effettuano un percorso internazionale in un TGV Francia Italia e che soffrono un ritardo di almeno 30 minuti hanno diritto, a titolo commerciale, a una delle seguenti compensazioni a scelta:

- valore in voucher pari a:
 - o 25% del prezzo della tratta effettuata in caso di ritardo compreso tra 30 e 119 minuti;
 - o 50% del prezzo della tratta effettuata in caso di ritardo compreso tra 120 e 179 minuti.
 - o 75% del prezzo della tratta effettuata a partire da 180 minuti.

I voucher sono validi 1 anno e sono accettati come pagamento di prestazioni di trasporto ferroviario SNCF (eccetto nell'Ile-de-France).

- valore in euro pari a:
 - o 25% del prezzo della tratta effettuata in caso di ritardo di almeno 60 minuti;

- o 50% del prezzo della tratta effettuata in caso di ritardo compreso tra 120 e 179 minuti;
- o 75% del prezzo della tratta effettuata a partire da 180 minuti.

La compensazione in euro viene effettuata solo per importi superiori a 4 euro.

Le modalità di compensazione sono indicate sulle buste disponibili nelle stazioni o distribuite a bordo.

Le situazioni eccezionali verranno gestite in modo speciale.

Si ricordi che i viaggiatori TGV Francia Italia che beneficiano di prestazioni di trasporto domestico effettuate solamente sulla rete ferroviaria francese saranno sottoposte alla Garanzia di viaggio e alle Tariffe viaggiatori in vigore.

8. RESPONSABILITÀ

SNCF assume ogni responsabilità, nei confronti dei viaggiatori, per la gestione del servizio di trasporto sulla tratta Paris-Modane della rete ferroviaria francese. SNCF e SNCF Voyages Italia Srl saranno solidalmente responsabili verso i viaggiatori per l'esercizio del servizio di trasporto sulla tratta Modane-Frontiera della rete ferroviaria francese e sulla rete italiana.

Si precisa che il regime di responsabilità di SNCF e SNCF Voyages Italia Srl è disciplinato dalle disposizioni delle Regole uniformi relative al Contratto di trasporto internazionale ferroviario dei viaggiatori ("CIV"), del PRR e dalle GCC-CIV/PRR.

8.1 RESPONSABILITÀ IN CASO DI DECESSO O INFORTUNIO

La responsabilità dei trasportatori in caso di decesso o infortunio del viaggiatore è disciplinata dal Regolamento Europeo 2007-1371 sui diritti dei viaggiatori del trasporto ferroviario (PRR) e dalle Regole uniformi CIV integrate nello stesso, in conformità con il diritto nazionale qualora quest'ultimo sia più favorevole al viaggiatore.

In caso di decesso o infortunio del viaggiatore durante il trasporto sulla rete ferroviaria italiana o francese, SNCF e SNCF Voyages Italia Srl si assumono ogni responsabilità, fatta eccezione dei seguenti casi:

- a) se l'incidente è stato causato da circostanze esterne all'esercizio ferroviario e SNCF e/o SNCF Voyages Italia Srl, nonostante abbiano agito con la dovuta diligenza, non avrebbero potuto evitarlo né o ovviare alle conseguenze dello stesso;
- b) se l'incidente è stato causato dalla negligenza di un viaggiatore;
- c) se l'incidente è dovuto al comportamento di terzi e SNCF e/o SNCF Voyages Italia Srl, nonostante abbiano agito con la dovuta diligenza, non avrebbero potuto evitarlo né o ovviare alle conseguenze dello stesso; le altre società che utilizzano la stessa infrastruttura ferroviaria non sono considerate terzi; il diritto di ricorso rimane invariato.

Se l'incidente è dovuto al comportamento di terzi e se, ciononostante, SNCF e/o SNCF Voyages Italia Srl hanno una parte di responsabilità, esse risponderanno per la totalità della stessa entro i limiti delle Regole uniformi e/o del diritto nazionale applicabile, senza pregiudizio di un eventuale ricorso contro terzi.

Il risarcimento dei danni in caso di decesso o di infortunio del viaggiatore è definito dalle Regole uniformi CIV integrate nel PRR, oltre che dalle GCC-CIV/PRR e dal diritto nazionale qualora quest'ultimo sia più favorevole al viaggiatore.

Qualora, per circostanze eccezionali, l'esercizio ferroviario fosse interrotto provvisoriamente e i viaggiatori dovessero utilizzare un mezzo di trasporto sostitutivo (ad esempio l'autobus), si applicheranno le presenti regole di responsabilità.

In caso di decesso o di infortunio del viaggiatore durante il trasporto, il vettore responsabile ai sensi dell'articolo 56 § 1 e dell'articolo 26 § 5 CIV dovrà corrispondere al viaggiatore o ai suoi aventi diritto un anticipo adeguato, destinato a coprirne le esigenze economiche immediate. In caso di decesso, l'importo di tale anticipo sarà di 21.000 euro per ogni viaggiatore. In caso di infortunio, l'importo dell'anticipo corrisponderà ai costi ragionevoli e giustificati. Non potrà superare i 21.000 euro per viaggiatore.

Il versamento di un anticipo non costituisce un riconoscimento di responsabilità e verrà dedotto dalle eventuali somme pagate successivamente a titolo di rimborso danni. Sarà possibile richiedere il rimborso dell'anticipo qualora il pregiudizio sia stato causato da una mancanza o negligenza del viaggiatore o qualora la persona che l'ha ricevuto non ne avesse avuto il diritto.

Senza pregiudizio dei propri diritti, il vettore che declina la propria responsabilità si impegna ad assicurare un sostegno adeguato al viaggiatore che ne faccia richiesta in un'azione di risarcimento danni nei confronti di terzi (a seconda dei casi: trasmissione di documenti, consultazione dei rapporti d'inchiesta, consegna di documenti, etc.).

8.2 RESPONSABILITÀ PER I BAGAGLI A MANO E GLI ANIMALI

La responsabilità per i bagagli a mano e gli animali sotto la custodia del viaggiatore è disciplinata dalle Regole uniformi CIV integrate nel PRR e dalle GCC-CIV/PRR.

La limitazione della responsabilità prevista dall'articolo 34 CIV non si applica ai mezzi di locomozione per persone disabili e a mobilità ridotta.

In caso di decesso o di infortunio del viaggiatore, la cui responsabilità sia attribuibile a SNCF e/o SNCF Voyages Italia Srl, queste ultime saranno ritenute responsabili in identica misura dei danni risultanti dalla perdita totale o parziale o dal danneggiamento degli oggetti che il viaggiatore portava su di sé o nel bagaglio a mano; ciò si applica anche agli animali che accompagnavano il viaggiatore.

SNCF e/o SNCF Voyages Italia Srl non saranno ritenute responsabili dei danni risultanti dalla perdita totale o parziale o dal danneggiamento di oggetti, bagagli a mano o animali sotto la custodia del viaggiatore, unici responsabili della stessa secondo quanto indicato nel contratto di trasporto, a meno che il viaggiatore dimostri che il danno è stato causato (i) da SNCF e/o SNCF Voyages Italia Srl (ii) nel momento in cui queste avevano la qualità di vettore.

La riparazione della perdita totale o parziale o del danneggiamento dei bagagli a mano, degli animali e dei bagagli del viaggiatore comprende:

- le somme dovute al viaggiatore e definite nelle Regole uniformi;
- le eventuali somme dovute al viaggiatore dalle norme sulla responsabilità del diritto nazionale applicabile.

SNCF e/o SNCF Voyages Italia Srl non si assumono alcuna responsabilità, nei confronti del viaggiatore, per i danni risultanti dall'inosservanza, da parte di quest'ultimo, delle prescrizioni di dogana o di altri enti amministrativi.

8.3 RESPONSABILITÀ IN CASO DI SOPPRESSIONE, RITARDO O PERDITA DELLA COINCIDENZA

SNCF e/o SNCF Voyages Italia Srl si assumeranno ogni responsabilità in caso di mancata o incorretta esecuzione da parte di SNCF e/o SNCF Voyages Italia Srl delle prestazioni di trasporto, qualora questa abbia causato un danno ai viaggiatori risultante da un ritardo, la perdita di una coincidenza, l'impossibilità di viaggiare o proseguire il viaggio lo stesso giorno a causa di circostanze particolari.

I danni comprendono:

- le spese ragionevoli di alloggio nonché le spese ragionevoli sostenute per avvertire le persone che aspettavano il viaggiatore;
- eventuali spese o indennizzi dovuti al viaggiatore e definiti nelle norme sulla responsabilità del diritto applicabile.

8.4 OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI

8.4.1. Introduzione

Il viaggiatore che viaggia a bordo di un TGV Francia Italia deve rispettare i seguenti obblighi:

a) rispettare gli ordini del personale SNCF, SNCF Voyage Italia, dei gestori delle stazioni e delle infrastrutture e le disposizioni legislative e regolamentari in vigore in Italia, oltre a tutte le prescrizioni relative all'ordine e alla sicurezza del servizio ferroviario, in particolare alle condizioni di accesso alla zona controllata della stazione e ai treni;

- b) al fine di assicurare la partenza puntuale dei treni, presentarsi obbligatoriamente sul binario, pronto a montare a bordo del treno, almeno 2 minuti prima della partenza. Oltre questo termine, l'accesso al treno non potrà essere garantito;
- c) adottare le misure necessarie a garantire la sicurezza di persone, animali e oggetto sotto la sua custodia;
- d) in attesa di un treno sul binario, mantenere una distanza di sicurezza rimanendo all'interno delle linee gialle tracciate sul binario o seguendo le indicazioni diffuse mediante avviso in stazione;
- e) non aprire la porta, non montare né smontare se il treno non è fermo in stazione. I viaggiatori potranno scendere dal treno solo se autorizzati dal personale di servizio, seguendo le direttive impartite da quest'ultimo. È proibito inoltre salire o scendere dal treno in marcia.
- f) non usare le toilette durante l'arresto del treno in stazione;
- g) utilizzare i cellulari solo nei corridoi e sulle piattaforme delle carrozze e solo con la suoneria disattivata o abbassata, al fine di non disturbare gli altri viaggiatori;
- h) utilizzare i dispositivi multimedia solo con gli auricolari, al fine di non disturbare gli altri viaggiatori;
- i) non fumare negli spazi non fumatori, nemmeno con il consenso degli altri viaggiatori;
- j) in caso di controllo, pagare al controllore l'importo richiesto per la regolarizzazione della propria situazione;
- k) pagare le sanzioni;
- l) utilizzare i freni d'emergenza, i segnali d'allarme, i dispositivi per l'apertura d'emergenza delle porte, gli estintori, i martelli frangivetro e tutti gli altri dispositivi d'emergenza installati nelle carrozze e segnalati solo in caso di pericolo grave e imminente;
- m) è vietato alle persone non espressamente autorizzate da SNCF e/o SNCF Voyage Italia Srl di esercitare attività commerciali a bordo del treno;
- n) effettuare personalmente le operazioni di carico/scarico della bicicletta;
- o) etichettare i propri bagagli;
- p) In generale, segnalare il più rapidamente possibile al personale di bordo eventuali situazioni anomale che potrebbero costituire un pericolo per la sicurezza del treno.

I contravventori potranno essere esclusi dal treno senza diritto a rimborsi.

Il viaggiatore che rappresenta un pericolo per la sicurezza dell'esercizio o per gli altri viaggiatori e che disturba in maniera intollerabile gli stessi potrà essere escluso dal trasporto senza diritto al rimborso del prezzo dello stesso.

8.4.2. Minori

Per motivi di sicurezza, i minori di 16 anni non potranno viaggiare non accompagnati a bordo dei treni SNCF oggetto delle presenti condizioni.

Tutti i minori, accompagnati o meno, viaggiano sotto la responsabilità dei genitori o di coloro che ne esercitano la potestà genitoriale. Spetta a questi ultimi informarsi presso le autorità nazionali competenti al fine di assicurarsi che il proprio figlio minore sia munito dei documenti necessari per poter attraversare le frontiere.

8.4.3. Formalità necessarie per viaggiare all'estero

Durante un viaggio in treno all'estero, potrebbe essere necessario sbrigare determinate formalità doganali o amministrative. I viaggiatori sono quindi invitati a rivolgersi alle autorità competenti al fine di conoscere con precisione le procedure doganali o amministrative da seguire presso le autorità competenti (consolato, ambasciata o altro) per essere in regola al momento del passaggio di frontiera.

8.5 PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA

SNCF e SNCF Voyages Italia si impegnano a predisporre regole non discriminatorie per l'accesso delle persone a mobilità ridotta. Esse assicureranno l'accessibilità alle stazioni, ai binari, ai materiali rotanti e agli altri dispositivi. I gestori delle stazioni forniranno gratuitamente, su richiesta, l'assistenza necessaria per salire e scendere dal treno.

L'assistenza in stazione sarà a disposizione delle persone a mobilità ridotta che ne facciano segnalazione al momento dell'acquisto del titolo di trasporto o in stazione prima della partenza chiamando:

- in Francia: almeno 48 ore prima della data del viaggio il numero +33 (0)890 640 650 (costo di una chiamata locale in base alla tariffa dell'operatore telefonico) o sul

- sito www.accessibilite.sncf.com;
- in Italia, per un viaggio internazionale: almeno 48 ore prima della data del viaggio al +39 06 4881726 (da lunedì a venerdì, dalle 7 alle 21, costo di una chiamata locale in base alla tariffa dell'operatore telefonico) o su SalaBlu.MILANO@rfi.it (per la stazione di Milano) e SalaBlu.TORINO@rfi.it (per la stazione di Torino)

Non sarà possibile rispondere alle richieste di assistenza inoltrate oltre i termini prestabiliti.

Per gli accompagnatori delle persone a mobilità ridotta è stata predisposta una tariffa speciale. A bordo, esiste uno spazio per sedie a rotelle in classe 1: un posto a sedere con sedile mobile permette di prendere posto facilmente. Le toilette sono state adattate in modo da permettere un più facile accesso.

In caso contrario, la persona a mobilità ridotta si impegna a viaggiare con l'assistenza o l'accompagnamento necessari.

8.4 RECLAMI E DENUNCE

8.4.1 Reclamo in caso di decesso o di infortunio del viaggiatore

In caso di decesso o di infortunio del viaggiatore, l'avente diritto dovrà sporgere denuncia per iscritto contro il vettore che gestisce la tratta sulla quale si è verificato l'incidente, ovvero: (i) SNCF (le cui coordinate sono indicate nell'articolo 1 delle presenti condizioni) se l'incidente si è verificato sulla tratta Parigi-Modane della rete ferroviaria francese e (ii) SNCF e/o SNCF Voyages Italia Srl (le cui coordinate sono indicate nell'articolo 1 delle presenti condizioni) se l'incidente si è verificato sulla tratta Modane-frontiera della rete ferroviaria francese e rete ferroviaria italiana, entro e non oltre 12 mesi dal momento in cui l'avente diritto è venuto a conoscenza del danno.

8.4.2 Altri reclami

Gli altri reclami e le denunce dovranno essere indirizzati a:
SNCF Voyages Italia, BP 90013, 75562 Paris cedex 12
Oppure a SNCF Voyages Italia Srl, CP 10143, 20100 Milano

I reclami dovranno essere presentati entro e non oltre 2 mesi dalla data del viaggio.

I reclami relativi all'applicazione dei diritti dei viaggiatori ferroviari specificati dal Regolamento (CE) n°1371/2007 potranno essere presentati:

- in Francia, presso la "Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF)" al seguente indirizzo:
Télédoc 071
59, boulevard Vincent-Auriol
75703 Paris Cedex 13
- in Italia, all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) al seguente indirizzo:
Via Nizza 230
10126 Torino

8.5 MEDIAZIONE

SNCF mette a vostra disposizione un servizio di mediazione gratuito al fine di risolvere in via amichevole i litigi che non siano stati composti mediante il servizio clienti SNCF. Il Mediatore è una figura esterna alla società la cui funzione è quella di riesaminare la pratica e dirimere la controversia in modo imparziale. Per ricorrervi è sufficiente scrivere a:

8.6 RICORSI

8.6.1 Trasportatori contro i quali è possibile presentare un ricorso

L'azione legale fondata sulla responsabilità del vettore in caso di decesso o di infortunio del viaggiatore potrà essere esercitata solo (i) nei confronti di SNCF se quest'ultima gestiva la tratta sulla quale si è verificato l'incidente (ii) nei confronti di SNCF e/o SNCF Voyages Italia Srl se quest'ultima gestiva la tratta sulla quale si è verificato l'incidente.

Sarà possibile esercitare un'azione legale contro SNCF per la restituzione di una somma pagata in virtù del contratto di trasporto.

L'azione legale di rimborso e indennizzo per ritardo e le altre azioni legali fondate sul contratto di trasporto potranno essere esercitate solo contro SNCF.

L'azione legale fondata sulle clausole del contratto di trasporto relative all'inoltro dei bagagli e dei veicoli è disciplinata dall'articolo 56 § 3 CIV.

Se l'avente diritto può scegliere tra SNCF e SNCF Voyages Italia Srl, il suo diritto di scelta si estingue a partire dal momento in cui viene avviata un'azione legale contro una delle due.

8.6.2 Foro

Le azioni legali fondate sul contratto di trasporto potranno essere esercitate esclusivamente dinanzi alle giurisdizioni degli Stati membri dell'Organizzazione intergovernativa per i trasporti internazionali per ferrovia (OTIF) o dell'UE sul cui territorio il difensore possiede il proprio domicilio o residenza abituale, la sede principale, la succursale o lo stabilimento che ha concluso il contratto di trasporto. Non sarà possibile avviare ulteriori azioni legali.

Entro i limiti del diritto applicabile, le azioni legali che non sono fondate sul contratto di trasporto saranno di competenza dei tribunali francesi.

8.6.3 Diritto applicabile

Entro i limiti del diritto applicabile, si applicherà il diritto francese.

Qualora fosse applicabile il diritto nazionale di vari stati, si applicherà esclusivamente quello dello stato in cui l'avente diritto ha fatto valere i propri diritti, ivi comprese le regole relative ai conflitti di legge.

9. DATI PERSONALI

In conformità con la legislazione relativa alla protezione dei dati personali, il viaggiatore è consapevole e accetta espressamente che i dati forniti per la registrazione al momento dell'acquisto del titolo di trasporto vengano trattati in modo automatizzato da SNCF per (i) la tracciabilità dell'ordine e, più in generale, la corretta esecuzione della prestazione di trasporto, (ii) per realizzare studi di marketing o statistici, (iii) per azioni di promozione commerciale e per l'elaborazione dei reclami da parte di SNCF e/o SNCF Voyages Italia Srl.

Il viaggiatore è informato di poter esercitare il diritto d'accesso, opposizione e rettifica dei dati che lo riguardano facendone richiesta per iscritto a SNCF Voyages Italia, BP 90013, 75562 Paris cedex 12 o SNCF Voyages Italia Srl, CP 10143, 20100 Milano.

SOMMARIO DEL VOLUME 2 : GAMMA TARIFFARIA

1. FORMAZIONE DEI PREZZI

- 1.1 CALCOLO DEL PREZZO DEI TITOLI DI TRASPORTO
- 1.2 INFORMAZIONI FORNITE SUI PREZZI

2. TARIFFE COMMERCIALI

- 2.1 TARIFFA PUBBLICO GENERALE
- 2.2 TARIFFA BAMBINO
- 2.3 TARIFFA PASS
- 2.4 TARIFFA GRUPPO
- 2.5 TARIFFA ACCOMPAGNATORE PMR
- 2.6 TABELLE DI RIEPILOGO

1. FORMAZIONE DEI PREZZI

1.1 CALCOLO DEL PREZZO DEI TITOLI DI TRASPORTO

Il calcolo del prezzo totale di un titolo di trasporto viene determinato in funzione dei seguenti elementi:

- natura dei beneficiari [adulti, bambini]
- numero di beneficiari
- tratta
- tariffe applicate
- classe di viaggio

1.2 INFORMAZIONI FORNITE SUI PREZZI

Le informazioni sui prezzi sono disponibili presso i rivenditori (vedere allegato 1).

2. TARIFFE COMMERCIALI

La prenotazione è obbligatoria.

La prenotazione è aperta 4 mesi prima della data di partenza.

2.1. TARIFFA PUBBLICO GENERALE

- **Beneficiari:**

Chiunque potrà beneficiare delle tariffe Flexi +, Flexi, Standard, Eco e Mini. Possono esistere 1, 2 o 3 livelli di prezzo per tariffa (vedere tabelle qui sopra).

Alcune tariffe non sono applicabili determinati giorni su determinati treni. In ogni treno e per ogni categoria di posti, il numero di posti disponibili per le tariffe Mini, Eco, Standard e Flexi è limitato e dipende dalle disponibilità osservate abitualmente. Il numero di posti disponibili su un determinato treno al prezzo corrispondente è inferiore in corrispondenza delle fasce di prezzo più economiche.

Le tariffe Mini sono accessibili, al di fuori dei periodi di forte affluenza, in anticipo e fino a 14 giorni prima della data di partenza del treno.

Condizioni di cambio e rimborso dei titoli di trasporto:

Vedere tabelle di riepilogo qui sotto.

2.2 TARIFFA RAGAZZO

- **Beneficiari:**

I bambini al di sotto dei 4 anni potranno viaggiare gratuitamente se seduti in braccio ad un adulto.

I bambini di meno di 12 anni beneficiano di una tariffa ridotta (vedere tabelle qui sotto).

- **Condizioni di cambio e rimborso dei titoli di trasporto:**

Vedere tabelle di riepilogo qui sotto.

2.3 TARIFFA PASS

I pass sono validi su quest'asse (vedere dettagli nelle tabelle qui sotto)

Esistono 2 tipi di pass, validi su presentazione dei seguenti pass:

- I Pass 1: InterRail Global Pass, Eurail Global Pass, Eurail France-Italy, Eurail Select Pass che includono Francia e Italia e il France Rail Pass
- I Pass 2: Eurail Select Pass includendo la Francia, Eurail France-Benelux Pass, Eurail France-Germany Pass, Eurail France-Spain Pass e Eurail France-Switzerland Pass, InterRail France Pass.

2.4 TARIFFA GRUPPO

- **Beneficiari:**

Tutti i gruppi composti da almeno 10 persone (o che pagano per tal numero) e che effettuano un viaggio assieme (sola andata o andata e ritorno) possono ottenere una tariffa preferenziale Gruppo.

2 profili viaggiatori (senza minimo per profilo) determinano il prezzo del Gruppo:

- "Adulto": 12 anni e più
- "Ragazzo" : meno di 12 anni

Sarà applicato il profilo "Ragazzo" ai bambini di meno di 4 anni, per cui un posto è stato assegnato.

Su alcuni treni e in determinati giorni, in caso di mancanza di posti nelle tariffe Gruppo con riduzione, è possibile ottenere un titolo di trasporto collettivo senza riduzione.

- **Condizioni di applicazione della riduzione:**

Le riduzioni sono applicate su tutti i treni eccetto in determinati giorni e per tutte le categorie di posti a sedere.

Le riduzioni sono applicate nel limite dei posti disponibili con tariffe diverse.

- **Riscossione minima:**

La riscossione minima è pari al prezzo di 10 titoli di trasporto con tariffe Gruppo.

- **Tempi di utilizzo dei titoli di trasporto:**

Il biglietto deve essere utilizzato sul treno e nella data indicati sul biglietto.

- **Richiesta:**

La richiesta di un titolo di trasporto collettivo deve pervenire a SNCF almeno 72 ore prima del ritiro del titolo. Deve indicare obbligatoriamente la data di partenza, la relazione, il numero e la distribuzione dei viaggiatori per fasce d'età, le prestazioni previste, una o più soluzioni di sostituzione e le coordinate del rappresentante del gruppo.

- **Classi di viaggio:**

I membri del gruppo hanno la facoltà di viaggiare in classi diverse.

- **Prenotazione dei posti:**

La prenotazione dei posti è obbligatoria su tutti i treni. SNCF tratta il dossier ed effettua le prenotazioni. Se l'organizzatore presenta la propria richiesta presso la rete stazione e questa viene ammessa, dovrà pagare la totalità del viaggio immediatamente. Se l'organizzatore si rivolge alla rete specializzata (agenzie commerciali viaggiatori), l'interlocutore commerciale offre al cliente un contratto di vendita "gruppi" indicante le condizioni di viaggio con i prezzi e i posti a sedere garantiti per il gruppo. Questo contratto indica l'importo della somma da versare per la conferma.

Al fine di confermare la richiesta e l'accettazione delle prenotazioni alle tariffe indicate, nelle date e sui treni specificati, il cliente è tenuto a presentare il contratto debitamente firmato, accompagnato da:

- o un acconto entro 15 giorni di calendario a contare dalla data d'invio del contratto da parte di SNCF, per i viaggi la cui data di partenza è superiore o pari a 45 giorni. Tale acconto corrisponde al 20% dell'importo totale del viaggio.
- o della totalità dell'importo del viaggio entro i termini stipulati sul contratto a partire dalla data di invio di questo da parte di SNCF per i viaggi la cui data di partenza è inferiore a 45 giorni.

In caso di mancanza di versamento dell'acconto o della totalità del viaggio in conformità con il comma precedente, il contratto non verrà considerato concluso.

Il pagamento dell'acconto (o della totalità del viaggio) accompagnato dal contratto firmato comporta l'accettazione senza riserve da parte del cliente dei termini del contratto di trasporto. In caso di cancellazione totale della richiesta di prenotazione da parte del cliente, l'acconto rimane a SNCF.

- **Modifica del numero di viaggiatori:**

Riduzione del numero di viaggiatori:

- o Fino a 30° giorno: detrazione di un importo pari al 20% del valore unitario di ogni posto cancellato.
- o Tra il 29° e l'8° giorno: detrazione di un importo pari al 50% del valore unitario dei posti cancellati.
- o A partire dal 7° giorno: 100% di detrazione.

J: data di partenza del viaggio d'andata.

Aumento del numero di prenotazioni:

- o L'aumento del numero di prenotazioni è possibile a condizione che vi siano posti disponibili.
- o La tariffa accordata dipende dalla disponibilità. In caso contrario, viene applicata una tariffa superiore in funzione dei posti disponibili.
- o Le prenotazioni supplementari sono oggetto di un pagamento di un nuovo acconto.

Cancellazione totale delle prenotazioni: l'importo dell'acconto rimane a SNCF a titolo di risarcimento danni.

- **Rimborso:**

La richiesta di rimborso dovrà essere effettuata al più tardi 8 giorni prima della data di partenza. La detrazione che si applica all'importo totale da rimborsare ammonta a:

- o Fino al 30° giorno il 20% per ogni posto cancellato,
- o tra il 29° e l'8° al 50% per ogni posto cancellato,
- o a partire dal 7°: 100% di detrazione, il biglietto non è più rimborsabile.

2.5 TARIFFA ACCOMPAGNATORE PMR

- **Beneficiari:**

Presentando un documento giustificativo del viaggiatore a mobilità ridotta, l'accompagnatore potrà beneficiare di una tariffa vantaggiosa (vedere qui di seguito).

- **Condizioni di cambio e rimborso dei titoli di trasporto:**

Vedere tabelle di riepilogo qui sotto.

2.6 TABELLE DI RIEPILOGO

Nome del prodotto	Biglietto elettronico	Condizioni di vendita	Livello di prezzo per classe	Cambio (a)	Rimborso	
					Prima di H	Dopo H
Flexi Plus	Sì	Nessuna	1	Sì fino a H	100%	0%
Flexi	Sì	Nessuna	1	Sì fino a H con il 10% di trattenuta	90%	0%
Standard	Sì	Nessuna	2	Sì fino a H con il 20% di trattenuta	80%	0%
				Sì fino a H con il 30% di trattenuta	70%	
Eco	Sì	Nessuna	2	Sì fino a H con il 50% di trattenuta	50%	0%
				Sì fino a H con il 70% di trattenuta	30%	
Mini	Sì	In vendita fino al 14° giorno - pagamento online obbligatorio	3	No	0%	0%
Ragazzo 1	Sì	Bambino di meno di 12 anni (<i>gratis per i minori di 4 anni se viaggiano in braccio ad un adulto</i>)	2	Sì fino a H	100%	0%
Ragazzo 2				Sì fino a H con il 30% di trattenuta	70%	
Pass 1	No	Presentazione di uno dei seguenti Pass: InterRail Global Pass, Eurail Global Pass, Eurail France-Italy, Eurail Select Pass che include Francia e Italia e France Rail Pass	1	Sì fino a H	100%	0%
Pass 2	No	Presentazione di uno dei seguenti Pass: Eurail Select Pass che include la Francia, Eurail France-Benelux Pass, Eurail France-Germany Pass, Eurail France-Spain Pass, Eurail France-Switzerland Pass e InterRail France Pass.	1			
Adulto in gruppo	No	Tariffa riservata agli adulti che viaggiano in un gruppo composto da 10 persone minimo.	2	Fino a 30 giorni prima della partenza con il 20% di trattenuta Da 29 a 8 giorni prima della partenza con il 50% di trattenuta A partire da 7 giorni prima della partenza non si ammettono cambi	L'80% fino a 30 giorni della partenza Il 50% da 29 a 8 giorni prima della partenza Lo 0% a partire da 7 giorni prima della partenza	0%
Ragazzo in gruppo (b)	No	Tariffa riservata agli bambini che viaggiano in un gruppo composto da 10 persone minimo. Bambini dai 4 ai 12 anni il giorno del viaggio.	1			
Accompagnatore PMR (c)	No	Su presentazione di un documento giustificativo valido.	1	Sì fino a H	100%	0%
Animali domestici (c)	No	Titolo aperto valido 15 giorni. Animali con guinzaglio e museruola > 6 kg o trasportati senza gabbia. Gli animali <6kg o trasportati in una gabbia viaggiano gratis.	1	Si, nei 15 giorni di validità del titolo.	90% Nei 15 giorni di validità del titolo.	0%

(a) Il cambio è possibile solo all'interno della gamma TGV Francia-Italia, 1 sola volta eccetto per le tariffe Flexi Plus, Flexi e Bambino 1 cambiabili 3 volte.

(b) L'accompagnatore di un gruppo di bambini paga la tariffa "Gruppo adulti"

(c) Il trasporto dei cani "guida per non vedenti" è gratuito (senza emissione di biglietto), così come quello degli animali di piccola taglia (< 6 kg) trasportati in gabbia (dimensioni massime autorizzate: 45 x 30 x 25 cm/gratis entro un limite di 1 gabbia massimo per persona).

Tutti i prezzi sono indicati in euro per una sola andata per persona.

- Zona 1 : Paris <-> Bardonecchia, Oulx/ Sestriere, Torino, Vercelli, Novara, Milano
- Zone 2 : Mâcon, Bourg en Bresse, Lyon, Aix les Bains, Chambéry <-> Torino, Vercelli, Novara, Milano
- Zone 3 : St Jean de Maurienne, Modane <-> Torino, Vercelli, Novara, Milano
- Zone 4 : Mâcon, Bourg en Bresse, Lyon, Aix les Bains, Chambéry, St Jean de Maurienne, Modane <-> Bardonecchia, Oulx/ Sestriere

	ZONE 1		ZONE 2		ZONE 3		ZONE 4	
	1 ^{ère} classe	2 ^{nde} classe	1 ^{ère} classe	2 ^{nde} classe	1 ^{ère} classe	2 ^{nde} classe	1 ^{ère} classe	2 ^{nde} classe
Flexi Plus	150	130	100	89	55	50	43	33
Flexi	135	113	85	69	47	41	33	23
Standard	120	98	79	59	42	36	31	21
	105	83	69	49	32	26	26	17
Eco	87	67	59	45	26	21	21	11
	72	57	55	39	21	16	-	-
Mini	57	47	45	29	-	-	-	-
	45	35	-	-	-	-	-	-
	-	29	-	-	-	-	-	-
Ragazzo 1	68	52	42	26	26	21	15	11
Ragazzo 2	57	41	36	21	21	16	-	-
Pass 1	38	28	22	22	17	12	17	12
Pass 2	80	60	48	33	22	17	21	17
Accompagnatore PMR	60	45	40	25	25	15	15	10
Animali domestici	35	35	35	35	25	25	20	20
Adulte in gruppo	130	110	80	65	-	-	-	-
	85	65	50	35	-	-	-	-
Ragazzo in gruppo	68	52	42	26	-	-	-	-

SOMMARIO DEL VOLUME 3 : PRESTAZIONI ASSOCIATE AI TRASPORTI

1. PRENOTAZIONE DEI POSTI A SEDERE

2. CANI E ANIMALI DOMESTICI DI PICCOLA TAGLIA CHE ACCOMPAGNANO I VIAGGIATORI

2.1 CONDIZIONI DI AMMISSIONE

2.2 IMPORTO DA PERCEPIRE

3. BAGAGLI

3.1 INTRODUZIONE

3.2 ACCETTAZIONE DEI BAGAGLI A MANO

3.3 BAGAGLI REGISTRATI

3.4 OGGETTI SMARRITI

1. PRENOTAZIONE DEI POSTI A SEDERE

La prenotazione del posto a sedere è **obbligatoria**. La prenotazione è **compresa** nel prezzo del biglietto.

La prenotazione dei posti a sedere ha l'obiettivo di permettere ai viaggiatori, al momento dell'acquisto del titolo di trasporto, di assicurarsi anticipatamente, a seconda delle categorie di posti a sedere offerti nel treno selezionato e nella misura del possibile, della disposizione del posto a sedere.

A seconda del canale di vendita, il viaggiatore potrà richiedere i posti che desidera prenotare.

I posti vengono attribuiti in base alla disponibilità.

Su alcuni treni è possibile assegnare dei posti in **overbooking**, ovvero "senza garanzia di posto a sedere". Di fatto, alcuni treni completi al momento della prenotazione, a volte dispongono di posti liberi, in quanto alcuni viaggiatori non si presentano al momento della partenza. Il numero di posti in overbooking è determinato da SNCF in funzione delle defezioni registrate abitualmente.

Il titolo emesso comporta quindi la menzione "posto a sedere a seconda della disponibilità" (senza indicazione precisa). La tariffa corrisponde alla classe e al TGV a bordo del quale viene effettuato il viaggio.

L'assegnazione di un posto in overbooking non garantisce la possibilità di occupare un posto a sedere (sedili o strapuntini). Il viaggiatore dovrà rivolgersi al controllore, il quale cercherà di assegnargli un posto a sedere.

2. CANI E ANIMALI DOMESTICI DI PICCOLA TAGLIA CHE ACCOMPAGNANO I VIAGGIATORI

2.1. CONDIZIONI DI AMMISSIONE

In genere non vengono ammessi animali nelle carrozze viaggiatori, eccetto i cani per non vedenti o d'assistenza.

Tuttavia, potranno essere ammessi, salvo in caso di disaccordo esplicito degli altri viaggiatori, i cani con la museruola e tenuti al guinzaglio che accompagnano il proprietario, e i gatti di meno di 6kg e trasportati in una gabbia da 45 cm x 30 cm x 25 cm max., Non sono ammesse prenotazioni di posti per cani e gatti.

Ogni viaggiatore potrà portare con sé sia 1 cane sia 1 gabbia.

Tutti i cani, i gatti o le gabbie che superano le dimensioni autorizzate comportano il pagamento di un titolo di trasporto Flexi Plus di 2^a classe.

2.2. IMPORTO DA PERCEPIRE

L'importo da percepire è **precisato nel Volume 2, punto 2.6**

Il prezzo è calcolato tenendo conto della lunghezza della tratta, indipendentemente dalla classe.

Le persone disabili civili in possesso di un documento giustificativo indicante un tasso di invalidità pari ad almeno l'80%, indipendentemente dal tipo di disabilità, potranno viaggiare con un cane per non vedenti o d'assistenza **gratuitamente e senza biglietto**. Tale disposizione si applica inoltre ai riformati e pensionati di guerra in possesso di un titolo giustificativo.

3. BAGAGLI

3.1 INTRODUZIONE

I viaggiatori potranno trasportare gratuitamente nelle carrozze viaggiatori oggetti o effetti personali quali vestiti, biancheria per la casa, oggetti da toilette, libri, articoli sportivi e oggetti di viaggio come i bagagli a mano.

A bordo dei TGV Francia Italia non sono ammessi oggetti o effetti il cui trasporto costituisce un'operazione commerciale o di vendita. Qualora ne venisse riscontrata la presenza, il viaggiatore sarà tenuto a pagare una somma pari alla Tariffa generale corriere espresso di Géodis vigente alla data del trasporto.

Le condizioni generali relative al trasporto dei bagagli e applicabili all'insieme dei viaggiatori, da soli o in gruppo, sono descritte nel capitolo 4. – Bagagli - dal volume 4. - Prestazioni associate al trasporto - Tariffe viaggiatori.

Per motivi di sicurezza il passeggero non dovrà ostacolare la circolazione nei corridoi o l'accesso ai compartimenti e alle carrozze con bagagli troppo voluminosi o numerosi, in conformità con il decreto del 22 marzo 1942 e successive modifiche sulla polizia ferroviaria.

A tal fine si ricorda che:

- i membri del gruppo potranno trasportare a bordo del treno bagagli a mano il cui imballaggio, chiusura, volume e peso sono tali da garantirne il trasporto e la sistemazione negli appositi spazi delle carrozze viaggiatori senza difficoltà, rischio di danni o per la sicurezza degli altri viaggiatori,
- i bauli non sono ammessi.

3.2 ACCETTAZIONE DEI BAGAGLI A MANO

Dovrà essere possibile **identificare** ogni bagaglio presente a bordo al fine di accertarne l'appartenenza. Dovrà essere etichettato in modo visibile e recare il nome e il cognome del viaggiatore; gli oggetti non identificati potranno essere dichiarati sospetti e venire distrutti dai servizi competenti. Coloro che non rispettano questi obblighi saranno passibili di multa, il cui importo figura nella Raccolta prezzi, e non potranno accedere al treno.

Per la comodità e la sicurezza di tutti durante il viaggio, saranno ammessi a bordo del treno solo i bagagli a mano facilmente trasportabili e sistemabili negli appositi spazi, senza rischi per gli altri viaggiatori o per se stessi.

Si accetteranno come bagagli a mano le valigie, le borse da viaggio e gli zaini il cui imballaggio, chiusura, volume e peso sono tali da garantirne il trasporto e la sistemazione negli appositi spazi delle carrozze viaggiatori senza difficoltà, rischio di danni o per la sicurezza degli altri viaggiatori, nel rispetto dei divieti e dei limiti previsti dal decreto del 22 marzo 1942 e successive modifiche, sulla polizia ferroviaria. Il viaggiatore non dovrà ostacolare la circolazione nei corridoi o l'accesso ai compartimenti e alle carrozze con bagagli troppo voluminosi.

Si accettano inoltre come bagagli a mano, alle stesse condizioni e in ragione di un oggetto per viaggiatore,:

- le biciclette, a patto che siano ripiegate o che le ruote siano state smontate, che siano contenute in borse da 1,20 m x 0,90 m al massimo; ciononostante potranno essere previste disposizioni particolari per i gruppi;
- gli sci, i passeggini per bambini ripiegati;
- le tavole da surf in borse da 1,20 m x 0,90 m al massimo;
- le sedie a rotelle manuali o elettriche delle persone a mobilità ridotta; queste persone, che rimangano o meno sedute sulla loro sedia durante il viaggio, sono autorizzate a portarle con sé.

Qualora le dimensioni della sedia a rotelle non permettessero l'imbarco e/o la sistemazione nella carrozza viaggiatori, oppure in caso di spostamento in gruppo, SNCF farà il possibile per cercare, caso per caso, una soluzione che ne permetta il trasporto nelle migliori condizioni. A tal fine, si rinvia all'articolo 8.5. delle presenti Condizioni relativo ai viaggiatori a mobilità ridotta.

Le operazioni di carico e scarico saranno effettuate dai viaggiatori, sotto la loro completa responsabilità. I bagagli rimarranno sotto la custodia esclusiva del viaggiatore, anche quando vengono sistemati negli spazi previsti a tale effetto, in fondo o al centro della carrozza. I viaggiatori potranno trasportare gratuitamente nelle carrozze viaggiatori oggetti o effetti personali quali vestiti, biancheria per la casa, oggetti da toilette, libri, articoli sportivi e oggetti di viaggio come i bagagli a mano. Non sono ammessi a bordo gli oggetti o effetti il cui trasporto costituisce un'operazione commerciale e quelli destinati alla vendita.

Il trasporto delle merci pericolose è disciplinato dal Regolamento relativo al trasporto internazionale ferroviario delle merci pericolose (RID – Appendice C alla COTIF) e dalle pubblicazioni del CIT in materia (www.cit-rail.org). Saranno ammessi solo i materiali e gli oggetti contenuti nella loro confezione originale e destinati a un uso personale o privato, per la pratica di un hobby o uno sport. È vietato trasportare a bordo armi e munizioni.

3.3 BAGAGLI REGISTRATI

Non vengono proposti servizi bagagli registrati.

3.4 OGGETTI SMARRITI

Gli oggetti smarriti dovranno essere segnalati immediatamente al personale ferroviario. I bagagli a mano incustoditi e il loro contenuto potranno essere ispezionati dal personale ferroviario. Quest'ultimo è autorizzato a scaricarli dal treno e distruggerli nel caso in cui lo stesso o le autorità lo ritenessero necessario per la sicurezza dell'esercizio o dei viaggiatori.

Gli oggetti ritrovati nelle stazioni e sui treni, eccetto i materiali pericolosi e deperibili, saranno conservati per **due mesi** nell'ufficio oggetti smarriti delle stazioni francesi. Verranno restituiti al proprietario su presentazione di un documento d'identità contro versamento **di una tassa** di restituzione **di 9 euro** corrispondente alle spese di gestione.

Gli oggetti smarriti ritrovati in Italia verranno conservati presso la sede sociale di SNCF VOYAGES ITALIA a MILANO per 2 mesi (60 giorni) e quindi trasferiti all'ufficio oggetti smarriti del Comune di Milano. Il trasferimento di tali oggetti verrà realizzato in conformità con l'organizzazione descritta nel regolamento dell'ufficio "oggetti smarriti" del Comune di Milano.

Gli oggetti privi di valore e le merci deperibili non verranno considerati oggetti

smarriti e saranno distrutti.

La persona che fornisce una descrizione dell'oggetto e giustifica la propria identità sarà ritenuta proprietaria dello stesso e potrà esigerne la restituzione.

SOMMARIO DEL VOLUME 4 : ALLEGATI

1. PUNTI DI CONTATTO PER INFORMAZIONI E ACQUISTO
2. DECISIONE RELATIVA ALL'IMPLEMENTAZIONE DI UN TRATTAMENTO INFORMATICO DEI DOSSIER DI CONTRAVVENZIONE ALLA POLIZIA FERROVIARIA
3. MODALITÀ DI RITIRO DELLA CONFERMA BIGLIETTO ELETTRONICO PRESSO I DIVERSI PUNTI VENDITA E RITIRO
4. ELENCO DELLE STAZIONI E DELLE TRATTE APERTI AL BIGLIETTO ELETTRONICO/"MOBILE TICKET"
5. ELENCO DEI PUNTI VENDITA SITUATI IN PROSSIMITÀ DELLE STAZIONI IN CUI NON SI EFFETTUA LA VENDITA DI BIGLIETTI

1. PUNTI DI CONTATTO PER INFORMAZIONI E ACQUISTO

- **In Francia :**

- o **Stazioni e negozi SNCF**

- o **Telefono (lingua francese)**

- ☐ Linea diretta 3635 (0,40 euro IVA compresa al minuto) per parlare con un operatore 7 giorni su 7 dalle 7 alle 22
 - ☐ Accessibilità Info Service Accès Plus 0890 640 650 oppure chiamando il 3635 – Dire Accès Plus o digitare il 41
 - ☐ Agenzia Gruppi SNCF 0810 879 479 (0,05euros IVA compresa al minuto + prezzo della chiamata) per le richieste di informazioni o di prenotazione gruppi
 - ☐ Agenzie viaggi autorizzate SNCF

- o **Internet**

- ☐ www.sncf.com
 - ☐ www.voyages-sncf.com
 - ☐ siti web delle agenzie viaggi autorizzate SNCF

- **In Italia :**

- ☐ **Negozi a Milano nella stazione** di Milano Garibaldi

- o **Telefono**

- ☐ +39 02 40 32 64 35 (costo di una chiamata locale) (lingua italiana)
 - ☐ Linea diretta internazionale 08 92 35 35 35 (0,40 euro IVA compresa al minuto + costo di una chiamata internazionale) (lingua francese)

- o **Internet**

- ☐ www.voyages-sncf.com.

2. DECISIONE RELATIVA ALL'IMPLEMENTAZIONE DI UN TRATTAMENTO INFORMATICO DEI DOSSIER DI CONTRAVVENZIONE ALLA POLIZIA FERROVIARIA

Il Presidente di SNCF,

- in conformità con le disposizioni:
 - o della legge del 15 luglio 1845 e del decreto del 22 marzo 1942 e successive modifiche sulla polizia ferroviaria,
 - o dell'articolo 131-12 e 131-13 del nuovo codice penale relativo alle infrazioni commesse nei confronti della polizia ferroviaria,
 - o degli articoli 529-3 e successivi del codice di procedura penale.
- Vista la legge n°78-17 del 6 gennaio 1978 relativi alla informatica, agli archivi e alle libertà, in modo particolare gli articoli 4,15 e 30.
- Vista la legge n°2000-321 del 12 aprile 2000 relativa ai diritti dei cittadini nella relazione con le amministrazioni.
- Visti i decreti n°78-774 del 17 luglio 1978, n° 79-1160 del 28 dicembre 1979, n°82-525 del 16 giugno 1982.
- Visto il parere della Commissione Nazionale dell'Informatica e delle libertà emesso in data 16 giugno 1981 e 14 novembre 2000.

- **Articolo 1**

Dal 1° gennaio 1979 è stato creato un trattamento centralizzato delle contravvenzioni da parte della polizia ferroviaria.

Tale trattamento automatizzato, che dal 1° marzo 1999 si basa su un database relazionale, ha come oggetto:

- registrare e istruire, ai fini di un'azione giudiziaria, le pratiche delle infrazioni constatate dagli agenti giurati di SNCF;
- assicurare il monitoraggio della procedura di ogni pratica;
- contabilizzare i regolamenti transazionali intervenuti sui dossier e trarne le conseguenze sulla continuazione del procedimento;
- modificare, ai fini dell'uso da parte delle autorità giudiziarie, i documenti che autorizzano le azioni giudiziarie o l'interruzione delle stesse;
- fornire agli enti interni ed esterni della società le informazioni necessarie alla riscossione dei crediti corrispondenti all'illecito civile arrecato a SNCF dall'infrazione.

- **Articolo 2**

I dati figuranti sul verbale consegnato al contravventore in territorio francese sono conservati in un database relazionale che permette accessi incrociati per ogni contravventore e/o verbale. I dati sono:

- nome e cognome, indirizzo, data e luogo di nascita del contravventore;
- documento d'identità presentato;
- natura e luogo dell'infrazione;
- importo della transazione.

Il database comprende inoltre le seguenti informazioni di gestione:

- pagamenti: importo, data e codice dello sportello di riscossione;
- coincidenze;
- terzi intervenienti;
- fase della procedura;
- riferimenti giudiziari.

- **Articolo 3**

Le destinazioni o categorie di destinatari di tali informazioni:

- Gli stessi contravventori (proposte di transazione);
- Le autorità giudiziarie dal momento in cui vengono avviate azioni legali;
- I servizi di SNCF:
 - o Direzione giuridica: informazioni che permettono di assicurare un monitoraggio automatico del procedimento e di informare i contravventori,
 - o Direzione della sicurezza: consulta delle informazioni relative ai contravventori,
 - o Organi commerciali di SNCF: informazioni necessarie per il recupero crediti,
 - o Organi contabili: elementi di imputazione delle entrate e ammortizzo dei crediti dopo il pagamento.
- Società esterna di riscossione dei crediti: informazioni necessarie al recupero crediti.

- **Articolo 4**

Il diritto d'accesso alle informazioni nominative previsto dall'articolo 34 della legge n° 78-17 del 6 gennaio 1978 potrà essere esercitato presso la Direction juridique SNCF, situata al n° 2, place aux Etoiles, 93200 Saint Denis.

- **Articolo 5**

I direttori centrali e regionali di SNCF e il Responsabile del servizio personale della Direzione giuridica saranno incaricati dell'esecuzione del trattamento.

3. MODALITÀ DI RITIRO DELLA CONFERMA BIGLIETTO ELETTRONICO PRESSO I DIVERSI PUNTI VENDITA E RITIRO

Il passeggero dovrà munirsi, a seconda del punto di ritiro prescelto, di uno degli elementi indicati qui di seguito:

Sportello self-service

- o Riferimento del Dossier Voyage + Nome
- o Carta di pagamento (inserimento della carta)

Stazioni e negozi SNCF

- o Numero del biglietto elettronico
- o Riferimento del Dossier Voyage + Nome
- o Cognome/Nome/Data di nascita (presentazione CNI)
- o Carta di pagamento

Agenzie viaggi dei partner autorizzati SNCF

Link nelle mail di conferma dell'ordine

In agenzia:

- o Riferimento del Dossier Voyage + Nome
- o Carta di ritiro per biglietto elettronico (introduzione del numero)
- o Cognome/Nome/Data di nascita (presentazione CNI)
- o Carta Fedeltà o commerciale (introduzione del numero)
- o Riferimento cliente

Voyages-sncf.com

- o Riferimento del Dossier Voyage + Nome
- o Cognome/Nome/Mail dell'ordine/Mese dell'ordine se l'acquisto è stato fatto su Voyages-sncf.com
- o Conto cliente VSC: login + password

Punto d'accoglienza nelle stazioni francesi

- o Riferimento del Dossier Voyage + Nome
- o Riferimento cliente
- o Cognome/Nome/Data di nascita (presentazione CNI)

4. ELENCO DELLE STAZIONI E DELLE TRATTE APERTE AL BIGLIETTO ELETTRONICO/"MOBILE TICKET"

ORIGINE	DESTINAZIONE	BIGLIETTO ELETTRONICO	
		SI	NO
Paris Gare de Lyon	Milan Porta Garibaldi	✓	
Milan Porta Garibaldi	Paris Gare de Lyon	✓	
Paris Gare de Lyon	Rho Fiera Milan	✓	
Rho Fiera Milan	Paris Gare de Lyon	✓	
Paris Gare de Lyon	Turin Porta Susa	✓	
Turin Porta Susa	Paris Gare de Lyon	✓	
Paris Gare de Lyon	Novara	✓	
Novara	Paris Gare de Lyon	✓	
Paris Gare de Lyon	Vercelli	✓	
Vercelli	Paris Gare de Lyon	✓	
Paris Gare de Lyon	Oulx	✓	
Oulx	Paris Gare de Lyon	✓	
Paris Gare de Lyon	Bardonecchia	✓	
Bardonecchia	Paris Gare de Lyon	✓	
Milan Porta Garibaldi	Macon Lône TGV	✓	
Rho Fiera Milan	Macon Lône TGV	✓	
Turin Porta Susa	Macon Lône TGV	✓	
Novara	Macon Lône TGV	✓	
Vercelli	Macon Lône TGV	✓	
Oulx	Macon Lône TGV		x
Bardonecchia	Macon Lône TGV		x
Lyon St Exupéry	Milan Porta Garibaldi	✓	
Milan Porta Garibaldi	Lyon St Exupéry	✓	
Lyon St Exupéry	Rho Fiera Milan	✓	
Rho Fiera Milan	Lyon St Exupéry	✓	
Lyon St Exupéry	Turin Porta Susa	✓	
Turin Porta Susa	Lyon St Exupéry	✓	
Lyon St Exupéry	Novara	✓	
Novara	Lyon St Exupéry	✓	
Lyon St Exupéry	Vercelli	✓	
Vercelli	Lyon St Exupéry		x
Lyon St Exupéry	Oulx		x
Oulx	Lyon St Exupéry		x

ORIGINE	DESTINAZIONE	BIGLIETTO ELETTRONICO	
		SI	NO
Lyon St Exupéry	Bardonecchia		x
Bardonecchia	Lyon St Exupéry		x
Lyon Part Dieu	Milan Porta Garibaldi	✓	
Milan Porta Garibaldi	Lyon Part Dieu	✓	
Lyon Part Dieu	Rho Fiera Milan	✓	
Rho Fiera Milan	Lyon Part Dieu	✓	
Lyon Part Dieu	Turin Porta Susa	✓	
Turin Porta Susa	Lyon Part Dieu		
Lyon Part Dieu	Oulx		x
Oulx	Lyon Part Dieu		x
Lyon Part Dieu	Bardonecchia		x
Bardonecchia	Lyon Part Dieu		x
Chambéry	Milan Porta Garibaldi	✓	
Milan Porta Garibaldi	Chambéry	✓	
Chambéry	Rho Fiera Milan	✓	
Rho Fiera Milan	Chambéry	✓	
Chambéry	Turin Porta Susa	✓	
Turin Porta Susa	Chambéry	✓	
Chambéry	Novara	✓	
Novara	Chambéry	✓	
Chambéry	Vercelli	✓	
Vercelli	Chambéry	✓	
Chambéry	Oulx		x
Oulx	Chambéry		x
Chambéry	Bardonecchia		x
Bardonecchia	Chambéry		x
St Jean de Maurienne	Milan Porta Garibaldi	✓	
Milan Porta Garibaldi	St Jean de Maurienne	✓	
St Jean de Maurienne	Rho Fiera Milan	✓	
Rho Fiera Milan	St Jean de Maurienne	✓	
St Jean de Maurienne	Turin Porta Susa	✓	
Turin Porta Susa	St Jean de Maurienne	✓	

ORIGINE	DESTINAZIONE	BIGLIETTO ELETTRONICO	
		SI	NO
St Jean de Maurienne	Novara	✓	
Novara	St Jean de Maurienne	✓	
St Jean de Maurienne	Vercelli	✓	
Vercelli	St Jean de Maurienne	✓	
St Jean de Maurienne	Oulx		x
Oulx	St Jean de Maurienne		x
St Jean de Maurienne	Bardonecchia		x
Bardonecchia	St Jean de Maurienne		x
Modane	Milan Porta Garibaldi	✓	
Milan Porta Garibaldi	Modane	✓	
Modane	Rho Fiera Milan	✓	
Rho Fiera Milan	Modane	✓	
Modane	Turin Porta Susa	✓	
Turin Porta Susa	Modane	✓	
Modane	Novara	✓	
Novara	Modane	✓	
Modane	Vercelli	✓	
Vercelli	Modane	✓	
Modane	Oulx		x
Oulx	Modane		x
Modane	Bardonecchia		x
Bardonecchia	Modane		x
Milan Porta Garibaldi	Bourg en Bresse	✓	
Rho Fiera Milan	Bourg en Bresse	✓	
Turin Porta Susa	Bourg en Bresse	✓	
Oulx	Bourg en Bresse	✓	
Bardonecchia	Bourg en Bresse	✓	
Milan Porta Garibaldi	Aix les Bains	✓	
Rho Fiera Milan	Aix les Bains	✓	
Turin Porta Susa	Aix les Bains	✓	
Oulx	Aix les Bains	✓	
Bardonecchia	Aix les Bains	✓	

5. ELENCO DEI PUNTI VENDITA SITUATI IN PROSSIMITÀ DELLE STAZIONI IN CUI NON È POSSIBILE ACQUISTARE I BIGLIETTI

Torino Porta Susa

NOME AGENZIE	INDIRIZZO	CAP	CITTÀ	TELEFONO	DISTANZA DALLA STAZIONE
FRANCO ROSSO ITALIA S.R.L.	CORSO INGHILTERRA, 23/E	10138	TORINO	114 345 500	180 mt
TURNOVA S.A.S. DI E.ODIN E C.	CORSO VINZAGLIO, 29	10121	TORINO	115 176 055	500 mt
FALCINI VIAGGI	CORSO FRANCIA 2 TER	10143	TORINO	114 373 544	600 mt
SPIAGGE BIANCHE	VIA P. D'ACAJA, 53/C	10138	TORINO	114 332 500	600 mt
ACAJA TOUR DI TURISTOUR S.R.L.	CORSO FRANCIA, 13 BIS	10138	TORINO	114 343 000	650 mt
FIONDA SRL	VIA SAN QUINTINO, 30	10121	TORINO	11 533 233	700 mt
VIAGGI CHIARA DI MAGIA S.A.S.	CORSO RE UMBERTO, 15	10135	TORINO	115 627 280	1100 mt
ESPRESSAMENTE VIAGGI	CORSO SICCARDI, 6	10122	TORINO	11 538 967	1150 mt
SUMMERTOUR INTERNATIONAL S.R.L.	PIAZZA ADRIANO, 11/B	10138	TORINO	114 341 308	1200 mt
ELIANTO VIAGGI DI PERONA SVAB S.R.L.	VIA DELLA MISERICORDIA, 6	10122	TORINO	115 612 818	1400 mt

Novara

NOME AGENZIE	INDIRIZZO	CAP	CITTÀ	TELEFONO	DISTANZA DALLA STAZIONE
LIBERI TUTTI TRAVEL SRL	CORSO GARIBALDI 28 - 30	28100	NOVARA	0321-624092	140 mt
NOVARSETI VIAGGI SRL	CORSO CAVOUR, 23	28100	NOVARA	0321-674111	350 mt
MILONE VIAGGI S.R.L.	PIAZZA GRAMSCI, 1	28100	NOVARA	0321-399226	750 mt
DESTINAZIONE PARADISO	CORSO TRIESTE, 1 F	28100	NOVARA	0321-695301	1000 mt
RISORGIMENTO VIAGGI DE	CORSO RISORGIMENTO, 71	28100	NOVARA	0321-339092	1200 mt
PAPAGAYO VIAGGI DI MO.GE.PA. S.R.L.	VIA ANDREA COSTA 8/D	28100	NOVARA	0321-624840	1400 mt
QUO VADIS	VIA PIETRO MICCA, 39	28100	NOVARA	0321-659591	1600 mt
ISOLA DEL TESORO VIAGGI E VACANZE	CORSO TORINO, 20 B	28100	NOVARA	0321-32089	1900 mt
STOPOVER VIAGGI E TURISMO S.N.C.	VIA TORELLI, 2A	28100	NOVARA	0321-466931	2100 mt
CRISTANINI VIAGGI	LARGO LEONARDI, 13	28100	NOVARA	0321-499361	2400 mt

MISTER HOLIDAY FILIALE DI NOVARA	VIALE VOLTA, 52/B	28100	NOVARA	0321-034166	2400 mt
NUBILARIA VIAGGI	CORSO VERCELLI, 40	28100	NOVARA	0321-465351	2900 mt
TRICKY TOUR DI PRELLI MATTEO	PIAZZALE LOMBARDIA, 11/13	28100	NOVARA	0321-184675	3500 mt

Vercelli

NOME AGENZIE	INDIRIZZO	CAP	CITTÀ	TELEFONO	DISTANZA DALLA STAZIONE
IN LUNGO E IN LARGO	VIA GALILEO FERRARIS, 94,	13100	VERCELLI	0161-214811	400 mt
CARAMBOLA VIAGGI	VIA CARLO III DI SAVOIA, 10 (ANG. V. DANTE)	13100	VERCELLI	0161-600341	550 mt
CLICK VIAGGI SNC DI CINZIA FIORINI E C.	PIAZZA CAVOUR, 4	13100	VERCELLI	0161-218686	750 mt
PENNY TOUR S.R.L.	C.SO LIBERTA, 15	13100	VERCELLI	0161-210990	800 mt
R.T.G. READY TO GO DI FRANCIA CRISTINA	VIA XX SETTEMBRE,19	13100	VERCELLI	0161-58008	900 mt
AIACE VIAGGI DI BARBANO S.R.L.	CORSO M. PRESTINARI, 121	13100	VERCELLI	0161-600019	950 mt
RAROTONGA	CORSO LIBERTÀ, 224	13100	VERCELLI	0161-503144	1100 mt
CIR VIAGGI S.R.L.	CORSO LIBERTA, 290	13100	VERCELLI	0161-215027	1200 mt
BON TON TRAVEL DI SCAVARDONE SIMONE	CORSO DE GREGORI, 30	13100	VERCELLI	0161-600648	1400 mt

Oulx Sestriere/Bardonecchia

NOME AGENZIE	INDIRIZZO	CAP	CITTÀ	TELEFONO	DISTANZA DALLA STAZIONE
ASTERAMA	PIAZZA STATUTO, 5/A	10052	BARDONECCHIA	0122-907649	950 mt
DACAR VIAGGI	VIA PALAZZO DI CITTÀ, 27	10059	SUSA	0122-629304	23.900 mt
EASY NITE SRL - FILIALE DI BUSSOLENO	VIA TRAFORO, 18/B	10053	BUSSOLENO	0122-300003	31.000 mt
EMMETI VIAGGI	VIA TRAFORO,24	10053	BUSSOLENO	0122-881816	31.000 mt