Tariffe passeggeri

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA SNCF VOYAGEURS

VO0131-16092026-01V

TARIFFE SNCF VOYAGEURS VO 0131

Annulla e sostituisce l'edizione del 15 giugno 1989 dell'avviso generale CL 6 D0 n. 1/VO 0131

Riedizioni

- Volumi da V1 a V7 settembre 2021
- Volumi da V1 a V7 ottobre 2021
- Volumi da V1 a V7 novembre 2021
- Volumi da V1 a V7 dicembre 2021
- Volumi da V1 a V7 gennaio 2022
- Volumi da V1 a V7 febbraio 2022
- Volumi da V1 a V7 marzo 2022
- Volumi da V1 a V7 aprile 2022
- Volumi da V1 a V7 maggio 2022
- Volumi da V1 a V7 giugno 2022
- Volumi da V1 a V7 luglio 2022
- Volumi da V1 a V7 settembre 2022
- Volumi da V1 a V7 ottobre 2022
- Volumi da V1 a V7 novembre 2022
- Volumi da V1 a V7 dicembre 2022
- Volumi da V1 a V7 gennaio 2023
- Volumi da V1 a V7 febbraio 2023
- Volumi da V1 a V7 marzo 2023
- Volumi da V1 a V7 giugno 2023
- Volumi da V1 a V7 luglio 2023
- Volumi da V1 a V7 agosto 2023
- Volumi da V1 a V7 ottobre 2023
- Volumi da V1 a V7 novembre 2023
- Volumi da V1 a V7 dicembre 2023
- Volumi da V1 a V7 gennaio 2024
- Volumi da V1 a V7 febbraio 2024
- Volumi da V1 a V7 marzo 2024
- Volumi da V1 a V7 aprile 2024
- Volumi da V1 a V7 maggio 2024
- Volumi da V1 a V7 giugno 2024
- Volumi da V1 a V7 luglio 2024
- Volumi da V1 a V7 settembre 2024
- Volumi da V1 a V7 ottobre 2024
- Volumi da V1 a V7 dicembre 2024
- Volumi da V1 a V7 gennaio 2025
- Volumi da V1 a V7 marzo 2025
- Volumi da V1 a V7 novembre 2025
- Volumi da V1 a V7 gennaio 2026
- Volumi da V1 a V7 maggio 2026
- Volumi da V1 a V7 settembre 2026

Sommario

VOLUME 1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

1. OBJET DES TARIFS VOYAGEURS ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
2. TARIFICATIONS RÉGIONALES ET SERVICES DE TRANSPORTS ORGANISÉS PAR ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
2.1. TARIFICATIONS RÉGIONALES **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
2.2. SERVICES ILE DE FRANCE MOBILITÉS **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
3. SERVICES DE TRANSPORTS INTERNATIONAUX ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
4. CONTRAT DE TRANSPORT ET BILLET DIRECT ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
5. TITRE DE TRANSPORT ET VALIDITÉ DES TITRES DE TRANSPORT ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
5.1. E-BILLET **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
5.2. BILLET PAPIER IATA, PAPIER FORMAT FACTURETTE CARTE BANCAIRE OU PAPIER ISO **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
5.3. BILLET DIGITAL TER **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
5.4. SUPPORT BILLETTIQUE TER **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
5.5. VALIDITÉ DES TITRES DE TRANSPORT **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
5.6. CONTRÔLE DES DROITS TARIFAIRES À L'ACHAT DES BILLETS À TARIF RÉDUIT **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
6. ACHAT, ÉCHANGE ET REMBOURSEMENT DES TITRES DE TRANSPORT ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
6.1. ACHAT **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
6.2. CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'ÉCHANGE DES TITRES DE TRANSPORT **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
6.3. REMBOURSEMENT **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
6.4. BONS D'ACHAT **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
6.5. DROIT DE RÉTRACTATION **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
7. ACCÈS AU QUAI ET AU TRAIN ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
7.1. VALIDATION DU BILLET PAPIER IATA ET DU BILLET PAPIER ISO **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
7.2. CONDITIONS D'ACCÈS AU TRAIN **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
7.3. DISPOSITIFS SPÉCIFIQUES D'EMBARQUEMENT **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
8. CONTRÔLE DES TITRES DE TRANSPORT ET RÉGULARISATION ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
8.1. CONTRÔLE DES TITRES **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
8.2. RÉGULARISATION DU VOYAGEUR EN SITUATION IRRÉGULIÈRE **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
8.3. RÉGULARISATION DU VOYAGEUR À TITRE COMMERCIAL AUX CONDITIONS DU BARÈME DE BORD ET DU BARÈME EXCEPTIONNEL **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
8.4. MODALITÉS DE PAIEMENT **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
9. CONSÉQUENCES POUR LES CLIENTS DE L'UTILISATION FRAUDULEUSE D'UN PRODUIT, SERVICE, TITRE DE TRANSPORT OU D'UN COMPORTEMENT DE NATURE À PORTER ATTEINTE À SNCF VOYAGEURS ET/OU SES CLIENTS ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
10. BAGAGES, VÉLOS ET AUTRES ENGINS DE DÉPLACEMENT ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
10.1. ACCEPTATION DES BAGAGES À BORD **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
10.2. ACCEPTATION DES VÉLOS À BORD **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
10.3. BAGAGES ET ENGINS DE DÉPLACEMENT INTERDITS À BORD **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
10.4. RESPONSABILITÉ **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
11. OBJETS TROUVÉS ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
12. RÉCLAMATION ET MÉDIATION ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
12.1. RÉCLAMATION **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
12.2. MÉDIATION **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
13. COMPENSATION DES RETARDS ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
13.1. COMPENSATION DES RETARDS SUR UN PARCOURS EN FRANCE (HORS BILLET DIRECT) **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
13.2. COMPENSATION DES RETARDS POUR LES TGV INTERNATIONAUX (HORS BILLET DIRECT) **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**

13.3. COMPENSATION EN CAS DE RETARD POUR UN VOYAGE EN CORRESPONDANCE AVEC UN BILLET DIRECT **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
14. GARANTIE VOYAGE ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
14.1. CHAMPS D'APPLICATION DE LA GARANTIE VOYAGE ™ **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
14.2. GARANTIE INFORMATION **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
14.3. GARANTIE ASSISTANCE **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
14.4. GARANTIE REPORT OU REMBOURSEMENT **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
14.5. GARANTIE G30 **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
14.6. GARANTIE RÉCLAMATION **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**

VOLUME 2 – CHARTE DE PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
1.1. RESPONSABLE DE TRAITEMENT **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
1.2. FINALITÉS ET BASES LÉGALES DE TRAITEMENT **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
1.3. CATÉGORIES DE DONNÉES PERSONNELLES COLLECTÉES **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
1.4. DURÉES DE CONSERVATION **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
1.5. DESTINATAIRES ET TRANSFERTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
1.6. TRAITEMENTS AUTOMATISÉS ET SYSTÈMES D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
1.7. ENGAGEMENTS DE SNCF VOYAGEURS EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
1.8. DROITS DES PERSONNES **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
2. PRESTATIONS ASSOCIÉES AU TRANSPORT ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
3. MESURES D'AUDIENCE, COOKIES ET AUTRES TRACEURS ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

VOLUME 3 – GAMME TARIFAIRE ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

1. FORMATION DES PRIX ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
1.1. INFORMATIONS SUR LES PRIX **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
1.2. DÉFINITIONS DES PRIX SERVANT DE RÉFÉRENCE AU CALCUL DES PRIX PAR TARIF **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
1.3. CALCUL DU PRIX DES TITRES DU TRANSPORT **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
1.4. PRIX APPLICABLES AUX ENFANTS **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
2. ACCÈS AUX PRIX RÉDUITS ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
2.1. CARTE DE RÉDUCTION **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
2.2. APPLICATION PARTICULIÈRE DE CERTAINES RÉDUCTIONS **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
2.3. CALENDRIER VOYAGEURS **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
3. TARIFS COMMERCIAUX ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
3.1. OPTIMISATION COMMERCIALE **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
3.2. OFFRE GRAND PUBLIC **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
3.3. OFFRE POUR LES PROFESSIONNELS **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
3.4. OFFRE POUR LES VOYAGES EN GROUPE **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
4. TARIFS SOCIAUX ET CONVENTIONNÉS ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
4.1. MILITAIRES ET FONCTIONNAIRES DE LA POLICE NATIONALE **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
4.2. FAMILLES NOMBREUSES **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
4.3. CONGÉS ANNUELS **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
4.4. ABONNEMENT DE TRAVAIL **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
4.5. ABONNEMENTS POUR ÉLÈVES, ÉTUDIANTS ET APPRENTIS **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
4.6. TARIFS PROMENADES D'ENFANTS ET ASSIMILÉS **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
4.7. TARIF VISITE AUX TOMBES **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**

VOLUME 4 – PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP ET À MOBILITÉ RÉDUITE ET LEURS ACCOMPAGNANTS ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

1. TARIFS ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
1.1. LES TITULAIRES D'UNE CARTE D'INVALIDITÉ **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
1.2. LES HANDICAPÉS TITULAIRES D'UNE CARTE RÉFORMÉ ET PENSIONNÉ DE GUERRE (RPG) **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
1.3. LES VOYAGEURS EN FAUTEUIL ROULANT **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
2. SERVICE ACCÈS PLUS ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
2.1 LIGNE EXPERTE ACCÈS PLUS DÉDIÉE AUX VOYAGEURS HANDICAPÉS ET À MOBILITÉ RÉDUITE **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
2.2 SERVICE D'ASSISTANCE AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET À MOBILITÉ RÉDUITE **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
3. EMPLACEMENTS ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
3.1. EMPLACEMENTS UFR (USAGERS EN FAUTEUIL ROULANT) **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
4. MATÉRIELS ET BAGAGES SPÉCIFIQUES PMR ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
5. CHIENS « GUIDE D'AVEUGLE » OU « CHIENS D'ASSISTANCE » ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

VOLUME 5 – PRESTATIONS ASSOCIÉES AU TRANSPORT ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

1. RÉSERVATIONS DES PLACES ASSISES, DES COUCHETTES ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
1.1. OBJET **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
1.2. DEMANDE PENDANT L'OUVERTURE DE LA RÉSERVATION AUX GUICHETS **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
1.3. CONDITIONS D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT COMPORTANT UNE RÉSERVATION **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
1.4. OCCUPATION DE PLACES COUCHÉES PAR DES ENFANTS **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
1.5. ESPACE PRIVATIF EN COUCHETTES DANS LES TRAINS DE NUIT NATIONAUX **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
2. SERVICE JUNIOR & CIE ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
3. CHIENS ET AUTRES PETITS ANIMAUX DOMESTIQUES ACCOMPAGNANT LES VOYAGEURS ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
3.1. CONDITIONS D'ADMISSION **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
3.2. CONDITIONS DE VENTE ET D'APRÈS-VENTE DU SERVICE DE TRANSPORT DES ANIMAUX DOMESTIQUES **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
4. SERVICE MES BAGAGES ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

VOLUME 6 – RECUEIL DES PRIX ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

1. PRIX PARTICULIERS ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
1.1. MONTANT DU FORFAIT BAMBIN TRAJET DIRECT **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
1.2. MONTANT DU FORFAIT BAMBIN TRAJET EN CORRESPONDANCE **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
1.3. CHIENS EN LAISSE ET AUTRES PETITS ANIMAUX DOMESTIQUES EN CONTENANT, ACCOMPAGNANT LES VOYAGEURS **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
1.4. VOYAGEURS NE POUVANT RÉGLER LE PRIX DE LEUR BILLET **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
1.5. MONTANT DE LA RÉSERVATION D'UNE PLACE DANS L'ESPACE VÉLO **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
1.6. RÉSERVATIONS DES PLACES ASSISES, COUCHETTES **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
1.7. ESPACE PRIVATIF **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
2. PRIX RÉDUITS ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
2.1. LES CARTES AVANTAGE JEUNE, ADULTE ET SENIOR DEPUIS LE 17/06/2021 **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
2.2. LA CARTE LIBERTE **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
2.3. LES FORFAITS ET ABONNEMENTS **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
2.4. TARIFS SOCIAUX ET CONVENTIONNÉS **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
3. ECHANGE ET REMBOURSEMENT, ET JUSTIFICATIFS DES BILLETS ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
3.1. ÉCHANGE ET REMBOURSEMENT DE TITRES DANS LES TRAINS À RÉSERVATION OBLIGATOIRE **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
3.2. ÉCHANGE ET REMBOURSEMENT DE TITRES DANS LES TRAINS INTERCITÉS SANS RÉSERVATION OBLIGATOIRE **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**

3.3. REMBOURSEMENT DU FORFAIT BAMBIN **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
3.4. REMBOURSEMENT DES TITRES ANIMAUX DOMESTIQUES **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
3.5. VALIDITÉ DES BONS VOYAGES ET BONS DE CAISSE **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
4. RÉGULARISATION DES VOYAGEURS EN SITUATION IRRÉGULIÈRE ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
4.1. CAS GÉNÉRAL DES BARÈMES DE RÉGULARISATION PAR ACTIVITÉ **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
4.2. MONTANTS DES FRAIS DE DOSSIER EN CAS DE PROCÈS-VERBAL DE CONSTATATION D'INFRACTION **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
4.3. CAS PARTICULIERS **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
4.4. LIGNES SUR LESQUELLES LE TARIF DE BORD N'EST PAS APPLICABLE **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
5. FACTURE ET JUSTIFICATIF D'ACHAT ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
5.1. DEMANDE DE FACTURE POUR LES TRAJETS INTERNATIONAUX ENTRE LA FRANCE ET L'ESPAGNE OPÉRÉS PAR LES TGV INOUI **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
5.2. JUSTIFICATIF D'ACHAT POUR LES TRAJETS DOMESTIQUES EN ITALIE OPÉRÉS PAR LES TGV INOUI **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**

VOLUME 7 – ANNEXES ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

ANNEXE 1 : NUMÉROS DE TÉLÉPHONE ET PRIX DES COMMUNICATIONS DE NOS SERVICES ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
ANNEXE 2 : GARES SITUÉES HORS DU TERRITOIRE FRANÇAIS AUXQUELLES LES PRÉSENTS TARIFS SONT APPLICABLES ET CONDITIONS D'APPLICATION ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
ANNEXE 3 : BARÈMES RÉGULARISATION ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
ANNEXE 4 : CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT POUR LE TRANSPORT FERROVIAIRE INTERNATIONAL DES VOYAGEURS (GCC-CIV/PRR) ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
ANNEXE 5 : INDEMNITÉS FORFAITAIRES APPLICABLES AUX CONTRAVENTIONS À LA POLICE DU TRANSPORT FERROVIAIRE ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
ANNEXE 6 : MODALITÉS DE RETRAIT DE LA CONFIRMATION E-BILLET AUPRÈS DES DIFFÉRENTS POINT DE VENTE ET DE RETRAIT ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
ANNEXE 7 : MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

VOLUME 1 - DISPOSIZIONI GENERALI

1. Oggetto delle tariffe passeggeri

Le tariffe passeggeri di SNCF Voyageurs specificano le condizioni di vendita, i prezzi e le condizioni di applicazione relativi ai servizi nazionali e regionali operati da SNCF Voyageurs (le "Tariffe passeggeri").
È possibile derogare nella totalità o in parte alle disposizioni delle Tariffe passeggeri a condizione che siano stabilite le condizioni generali specifiche di determinati prodotti o servizi.
Sono a disposizione dei passeggeri, che possono consultarle su richiesta o sul sito Internet SNCF Voyageurs, https://www.sncf-voyageurs.com/it in versione Word o in PDF. Fa fede solo la versione PDF in vigore.
Le tariffe passeggeri possono essere tradotte. Le versioni tradotte, tuttavia, hanno soltanto valore indicativo: fa fede unicamente la versione francese.
Le modifiche alle tariffe passeggeri entreranno in vigore a partire dalla pubblicazione della versione francese.

2. Tariffe regionali e servizi di trasporto organizzati da Ile-de-France Mobilités

2.1. Tariffe regionali

Ai sensi dell'articolo L. 2121-3 del codice francese dei trasporti, le Regioni sono incaricate, in quanto Autorità Organizzatrici della Mobilità Regionale (*Autorités Organisatrices de la Mobilité Régionale*) dei trasporti, dell'organizzazione dei servizi ferroviari regionali di persona e dei servizi stradali effettuati in sostituzione di tali servizi ferroviari.

A tal fine, le Regioni definiscono, nel loro ambito territoriale, il contenuto del servizio pubblico di trasporto regionale di persone, in particolare i collegamenti, la qualità del servizio, l'informazione dell'utente, nonché la politica tariffaria dei servizi di interesse regionale, al fine di ottenere il miglior utilizzo sul piano economico e sociale del sistema di trasporto.

In applicazione del comma 4 dell'articolo 17 del decreto francese n. 2016-327 del 17 marzo 2016 relativo all'organizzazione del trasporto ferroviario di passeggeri e recante varie disposizioni relative alla gestione finanziaria e contabile di SNCF Voyageurs, le Regioni in qualità di Autorità organizzatrice della Mobilità regionale possono decidere di applicare la libertà tariffaria.

Esse hanno quindi la piena competenza per definire la politica tariffaria applicabile ai servizi ferroviari che organizzano, ad eccezione delle tariffe sociali nazionali (esclusi gli abbonamenti di lavoro e gli abbonamenti per alunni, studenti e apprendisti aventi validità non garantita su tutti i TER) che si applicano ai servizi regionali di persone.

Il ricorso alla libertà tariffaria da parte di un'Autorità organizzatrice della Mobilità regionale consentirà in particolare di derogare agli articoli relativi alla gamma tariffaria, alla formazione del prezzo e alle

tariffe sociali nazionali (solo per quanto riguarda gli abbonamenti di lavoro e gli abbonamenti Alunni Studenti Apprendisti).

Le norme contenute nelle presenti Condizioni generali di vendita si applicano al trasporto ferroviario regionale di passeggeri, a condizione che l'applicazione del comma 4 dell'articolo 17 del decreto citato contenga disposizioni contrarie.

Per convenzione tra SNCF Voyageurs e due regioni limitrofe, tali disposizioni possono essere applicate anche ai trasporti interregionali.
Con riferimento ai tragitti TER con coincidenza con TGV INOUI o INTERCITÉS, ai sensi dell'articolo 20 del decreto francese n. 2016-327 del 17 marzo 2016, qualora un'Autorità Organizzatrice della Mobilità Regionale decida di applicare la tariffazione regionale per i tragitti che prevedono coincidenze, il tragitto che percorre successivamente un TER e un TGV INOUI o un INTERCITÉS è composto da contratti di trasporto distinti:
- Un contratto di trasporto sulla tratta TGVINOUI, INTERCITÉS
- Un contratto di trasporto sulla tratta TER senza prenotazione
- Un contratto di trasporto sulla tratta TER con prenotazione (treni Krono+ Parigi/Caen/Cherbourg-Trouville-Deauville - Parigi-Rouen-Le Havre - Dieppe/Parigi (del weekend) e i Krono Parigi-Argentan-Granville, treni Parigi - Troyes - Mulhouse e Parigi - Châlons - Strasburgo).

In questo caso:

- le offerte tariffarie di ciascun vettore (ad esempio TGV INOUI e TER senza prenotazione) sono affiancate e trattate separatamente.
- i vincoli di andata e ritorno obbligatori si applicano in alcune regioni sul tragitto di andata-ritorno TER senza prenotazione da una parte e andata-ritorno TGV INOUI dall'altra; le tratte devono essere identiche all'andata e al ritorno su ciascuno dei vettori per rispettare le condizioni delle offerte.

Esempi:

- Applicabile a una tratta in TGV INOUI all'andata e al ritorno e a una tratta in TER senza prenotazione all'andata e al ritorno.
- Non applicabile a un tragitto in TGV INOUI all'andata e a un ritorno in TER senza prenotazione (e viceversa) e non applicabile a un'andata in TGV INOUI e un ritorno in TGV INOUI + TER (e viceversa).

Le condizioni post vendita TER sono quelle stabilite dall'Autorità organizzatrice della Mobilità regionale.

2.2. Servizi Ile-de-France Mobilités

I servizi di trasporto organizzati da Ile-de-France Mobilités non sono soggetti alle presenti Tariffe passeggeri.

3. Servizi di trasporto internazionali

Per i servizi di trasporto internazionali, SNCF Voyageurs applica:

- Le norme relative ai trasporti internazionali per ferrovia (COTIF) e le Condizioni generali (GCC-CIV/PRR) ad essa allegate, elaborate dal Comitato internazionale dei trasporti ferroviari (CIT) con sede a Berna e disponibili:
    - su Internet al seguente indirizzo:
    - nell'allegato 6 del Volume 7 del presente documento.

- Le presenti Tariffe passeggeri come Condizioni particolari di trasporto, salvo diversa indicazione. Le disposizioni specifiche indicate nel Volume 7, Allegato 2, delle Tariffe passeggeri, per i collegamenti tra la Francia e alcune stazioni situate fuori dal territorio francese.

4. Contratto di trasporto e biglietto diretto

4.1 Contratto di trasporto

SNCF Voyageurs si impegna a trasportare il passeggero e, se del caso, i bagagli di quest'ultimo nel luogo di destinazione secondo le condizioni previste dal contratto di trasporto, fatto salvo il verificarsi di un caso di forza maggiore o di vincoli di sicurezza della circolazione ferroviaria.
SNCF Voyageurs è soggetta alle disposizioni del Regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio del 29 aprile 2021 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri ferroviari, entrato in vigore il 7 giugno 2023 ("DOV"), consultabile facendo clic sul seguente link: https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj
Il contratto di trasporto è accertato dal titolo di trasporto emesso su supporto cartaceo, elettronico o digitale. Il titolo di trasporto su supporto cartaceo fa fede, fino a prova contraria, della conclusione e del contenuto del contratto di trasporto. Questa disposizione non si applica tuttavia all'e-ticket, trattandosi di un titolo di trasporto digitale (di seguito denominato "e-ticket" per semplificare).

Un titolo di trasporto concretizza un contratto di trasporto, tranne nei casi menzionati nell'articolo 4.2 di seguito.
I minori restano sotto la responsabilità dei genitori. Spetta a questi ultimi verificare la loro capacità di effettuare il viaggio previsto in piena sicurezza.

4.2 Biglietto diretto

Il biglietto diretto è definito negli articoli 4.5 e 4.6 delle GCC-CIV/PRR allegate nell'allegato 5 del Volume 7 delle Tariffe passeggeri disponibile sul sito https://www.sncf-voyageurs.com o alla pagina dedicata: https://www.sncf-voyageurs.com/fr/contacnous/en-cas-de-retard/billet-direct/

Qualora il passeggero acquisti un viaggio che comprenda una o più tratte ferroviarie (esclusi i servizi stradali)* in coincidenza, gestite da SNCF Voyageurs o da un'impresa ferroviaria interamente controllata da quest'ultima, i suoi biglietti sono considerati biglietti diretti se sono soddisfatte tutte le seguenti condizioni:

1. Il viaggio con coincidenza deve riguardare gli operatori TGV INOUI, OUIGO, INTERCITÉS o i treni regionali operati da SNCF Voyageurs su:
   - linee nazionali;
   - linee internazionali operate da SNCF Voyageurs: Parigi - Friburgo, Parigi - Barcellona, Parigi - Milano;
   - la parte francese delle linee: Francia - Germania, Francia - Svizzera, Francia - Belgio, Francia - Lussemburgo, Francia - Italia e Parigi - Vienna.
2. Il viaggio con coincidenza è stato acquistato nell'ambito di un pagamento unico.
3. Le coincidenze del viaggio end-to-end sono state proposte dal canale di distribuzione scelto (rivenditori, agenzie di viaggio online, terminale di vendita automatico, ecc.) rispettando i tempi minimi e massimi definiti dalla compagnia ferroviaria.
4. Il o i biglietti indicano il numero del treno, la data e l'ora di ogni viaggio.

Se si soddisfano queste quattro (4) condizioni, il viaggio con coincidenza costituisce un unico contratto di trasporto end-to-end che offre:

- un diritto alla presa in carico e all'assistenza e, in caso di ritardo di oltre 60 minuti alla destinazione finale;
- un diritto a un indennizzo sulla totalità del viaggio, alle condizioni del Volume 1 delle presenti Condizioni generali di vendita e di trasporto;
- durante il viaggio, se il cliente decide di rinunciare alla prosecuzione del viaggio per un ritardo superiore a 60 minuti verso la sua destinazione finale, può chiedere il rimborso gratuito dell'intera tratta, compresa la parte già effettuata, anche per tariffe non modificabili e non rimborsabili. Beneficia inoltre della presa in carico gratuita per il ritorno al punto di partenza.

Se non si soddisfano queste quattro (4) condizioni, i biglietti con coincidenza costituiscono contratti di trasporto distinti che non offrono la garanzia del "Biglietto diretto".

Il viaggio non è soggetto alla garanzia del biglietto diretto dell'impresa ferroviaria SNCF Voyageurs se il passeggero stesso compone i propri tragitti con coincidenze senza ricorrere all'offerta relativa alle coincidenze del venditore del biglietto.

Qualsiasi reclamo deve essere effettuato entro 90 giorni dalla data del viaggio

Per maggiori informazioni sui diritti dei passeggeri, consultare le condizioni generali nella sezione "Biglietto diretto" su sncf-voyageurs.com.

*il biglietto diretto si applica tuttavia quando il passeggero ha effettivamente acquistato un titolo di trasporto ferroviario e che è infine trasportato in modo imprevisto su strada.

5. Titolo di trasporto e validità dei titoli di trasporto

Il trasporto del passeggero è effettuato previo pagamento del prezzo del viaggio, salvo accordo di pagamento differito concluso tra SNCF e il passeggero.
Esistono i seguenti tipi di titoli di trasporto:

- l'e-ticket (l'"**e-ticket**").
- il biglietto cartaceo in formato ISO (il "**Biglietto Cartaceo ISO**");
- il biglietto a valore (il “**Biglietto a Valore**”);
- il biglietto stampato (il “**Biglietto Stampato**”);
- il biglietto elettronico (il “**Biglietto Elettronico**”).

L’e-ticket è il titolo di trasporto privilegiato oggi sui treni con prenotazione.
Tali titoli di trasporto sono inoltre emessi per tragitti:

- semplici;
- andata e ritorno con lo stesso itinerario all'andata e al ritorno;
- circolari, considerati titoli di trasporto di andata e ritorno comprendenti itinerari diversi all'andata e al ritorno. Per questi titoli di trasporto, il passeggero deve specificare la stazione da considerare come punto di destinazione del viaggio di andata e punto di partenza del viaggio di ritorno.

In nessun caso si procede al rimborso o alla creazione di un duplicato di un titolo di trasporto Cartaceo ISO, del Biglietto Elettronico o del Biglietto a Valore in formato IATA o ISO perso o rubato. L'e-ticket è ristampabile più volte e senza alcun costo.
L’insieme degli elementi relativi al viaggio, in particolare il collegamento, la classe, la carrozza (e il posto se prenotato posto assegnato) e i riferimenti della prestazione per i quali è utilizzabile un titolo di trasporto, sono indicati in uno dei seguenti documenti messi a disposizione del passeggero:

- il Biglietto stampato;
- l'e-ticket deve essere stampato su carta A4 o caricato su uno smartphone tramite un'applicazione mobile. Questo e-ticket con codice QR deve essere presentato obbligatoriamente dal passeggero al momento del controllo sul binario o a bordo.

5.1. e-ticket

Le offerte della gamma tariffaria dei TGV INOUI e INTERCITÉS sono principalmente vendute in formato e-ticket. L’e-ticket si intitola “Il mio biglietto” per gli e-ticket rilasciati per viaggi su linee TGV INOUI. L’e-ticket non è idoneo alle tariffe TER regionali.
L’e-ticket è nominativo, personale e non cedibile.
Su TGV INOUI e INTERCITÉS, l’e-ticket è valido solo per il treno, la data, la classe e la tratta designati.
Su alcuni INTERCITÉS, l’e-ticket è valido 1 giorno INTERCITÉS, il giorno di circolazione del treno designato sul biglietto e sullo stesso itinerario, e senza garanzia di posto a sedere in caso di noleggio di un altro treno il giorno G.
In caso di mancato rispetto di una delle regole sopra indicate, l'e-ticket è considerato non valido.
Per accedere al treno, il passeggero deve stampare il proprio e-ticket in formato A4. Queste disposizioni non si applicano al passeggero che ha caricato l’e-ticket sul proprio smartphone, la carta fedeltà o il forfait per i quali la stampa dell’e-ticket non è obbligatoria. Se al momento dell'ordine ha registrato il suo numero di carta fisica per caricare il biglietto digitale, deve munirsi di tale carta. Inoltre, il passeggero che la utilizza riceve una conferma e-ticket.
La carta fedeltà può essere presentata nella sua versione fisica o nella sua versione elettronica nelle applicazioni SNCF.
Il passeggero può stampare (o ristampare) il proprio e-ticket recandosi sui siti Internet dei partner autorizzati SNCF, nei punti vendita TGV INOUI, nei negozi SNCF, presso i Terminali self-service e l'agenzia di viaggi autorizzata SNCF. Può anche riceverlo via e-mail in caso di acquisto di un e-ticket telefonicamente allo 3635, presso un'agenzia di viaggi autorizzata SNCF, su Internet. Per quanto

riguarda un acquisto presso le biglietterie dei punti vendita TGV INOUI, il cliente si impegna a scaricare il suo e-ticket grazie al link URL contenuto nell'e-mail prima del viaggio.
Salvo condizioni specifiche di cui all'Appendice 7 del Volume 7 delle Tariffe passeggeri, fatte salve le peculiarità proprie dell'e-ticket su smartphone, il passeggero deve essere munito del suo codice di prenotazione al fine di ottenere il suo e-ticket.
Se il passeggero stampa il proprio e-ticket, in particolare dai siti web dei partner autorizzati SNCF, la stampa deve essere conforme alle condizioni del presente articolo.
Per essere valido, l'e-ticket deve essere stampato su carta A4 bianca, vergine sul fronte e sul retro, senza modificare le dimensioni della stampa, in formato verticale con stampante laser o a getto d'inchiostro con risoluzione minima di 300 dpi. L'e-ticket non può in nessun caso essere presentato su un altro supporto (elettronico, schermo, ecc., salvo disposizioni specifiche applicabili all'e-ticket su smartphone).
In caso di incidente o di scarsa qualità di stampa dell'e-ticket, il passeggero deve stampare nuovamente il file "pdf".
Se il passeggero non riesce a stampare il suo e-ticket in una qualità conforme alle disposizioni del presente articolo, è invitato a recarsi in stazione per ottenerne la stampa.
Di conseguenza, prima di ordinare un e-ticket senza una carta fisica per caricare il biglietto digitale, il passeggero che desidera stampare autonomamente il proprio e-ticket deve assicurarsi che disponga dei requisiti software e hardware necessari per farlo, vale a dire un computer collegato a Internet e dotato del software Acrobat Reader e una stampante laser o a getto d'inchiostro con risoluzione minima di 300 dpi. Prima di ordinare l'e-ticket, il passeggero deve verificare che la stampante utilizzata ne consenta la corretta stampa. SNCF declina ogni responsabilità in caso di impossibilità per il passeggero di stampare il proprio biglietto elettronico dovuto al mancato rispetto delle disposizioni precedenti.
È tuttavia possibile apportare modifiche alle disposizioni del presente articolo nell'ambito di test realizzati in funzione degli sviluppi tecnologici. Questi test sono soggetti a condizioni particolari.

L'e-ticket comunicato da SNCF Voyageurs e tutti i relativi dati fanno dunque fede, fino a prova contraria, della conclusione, del contenuto e dell'esecuzione del contratto di trasporto. Costituiscono quindi prove ammissibili, valide e opponibili al passeggero alle stesse condizioni e con la stessa forza probante dei documenti redatti, ricevuti o conservati su supporto cartaceo.

L'integrità e l'affidabilità delle informazioni contenute nel sistema informatico di SNCF sono ottenute applicando numerosi mezzi tecnici, quali la sicurezza dell'accesso al sistema informatico, l'identificazione o l'autenticazione, la tracciabilità di qualsiasi modifica apportata al titolo di trasporto memorizzato nel sistema informatico e l'implementazione di dispositivi tecnici di sicurezza.

5.2. Biglietto cartaceo formato scontrino carta di credito o cartaceo ISO

I vari tipi di supporti sui quali figurano le diciture necessarie al passeggero sono:

- Il biglietto cartaceo formato scontrino carta di credito;
- Il biglietto cartonato in formato ISO per TER, rilasciato dai distributori di biglietti regionali.

5.3. Biglietto digitale TER

Il biglietto digitale si presenta sotto forma di documento dematerializzato accessibile con smartphone, computer o tablet. Il biglietto digitale può essere stampato in formato A4 in orientamento verticale oppure mostrato direttamente sul proprio smartphone al momento del controllo, unitamente a un documento di identità (fare riferimento al paragrafo 8 del Volume 1 delle presenti Tariffe Passeggeri).

Il biglietto digitale TER è nominativo, personale e non cedibile

Il biglietto digitale TER non è modificabile ma rimborsabile, se la tariffa lo consente, dal momento dell'acquisto fino al giorno prima della partenza (con alcune trattenute a seconda della regione). Questi dati vengono riepilogati prima del pagamento e compaiono sul biglietto del trasporto. Non è possibile salire a bordo con un biglietto annullato.

5.4. Supporto biglietteria TER

Il supporto per i biglietti è una tessera con chip che consente di caricare prodotti (biglietti o abbonamenti) e servizi offerti da SNCF Voyageurs e dai suoi partner, in particolare quelli urbani per titoli di viaggio combinati (ferrovia + rete urbana), oppure per servizi correlati (depositi bagagli, noleggio biciclette, ecc.).

5.5. Validità dei titoli di trasporto

5.5.1. Termine di validità dei titoli di trasporto con data e treno determinati

Sui treni con prenotazione obbligatoria, i titoli di trasporto (compresi gli e-ticket):

- possono essere utilizzati esclusivamente per il tragitto da effettuare nella data e con il treno indicati;
- non possono essere utilizzati su un treno senza prenotazione obbligatoria.

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

5.5.2. Termine di validità dei titoli di trasporto in data aperta e senza prenotazione

L'e-ticket utilizzato su un treno senza prenotazione obbligatoria è valido solo per il treno, la data, la classe e la tratta designati.

Tranne l'e-ticket, i titoli di trasporto senza prenotazione sono utilizzabili:

- Per un viaggio da effettuare per un periodo di 7 giorni a partire dal giorno dell'emissione o dal giorno indicato sul titolo di trasporto stesso, in quel giorno incluso (a seconda delle regioni su TER il periodo di validità può essere ridotto a un giorno).
- Su altri treni senza prenotazione obbligatoria, per la stessa tratta, senza garanzia di posto né possibilità di cambio e fatte salve le eventuali condizioni di prestito del treno e le condizioni d'uso della tariffa utilizzata.

Sono interessate tutte le tariffe ad eccezione delle tariffe soggette alla condizione di andata e ritorno obbligatoria, INTERCITÉS, le tariffe nazionali o regionali a condizioni di validità specifiche, i biglietti aperti internazionali, i biglietti emessi a titolo di abbonamento interno scolastico o studentesco, i biglietti Forfait Bambin.
Le condizioni relative ai titoli di trasporto salvo e-ticket emessi in virtù di talune tariffe scontate prevedono l'indicazione da parte del passeggero della data d'origine del termine di utilizzo.

Per permettere di effettuare il viaggio su un treno a prenotazione obbligatoria, un titolo di trasporto a data aperta deve obbligatoriamente, in funzione della tariffa utilizzata:

- essere sostituito con un titolo di trasporto che comprenda la prenotazione per il treno preso;
- oppure essere completato da un titolo di prenotazione.

5.5.3. Termine di utilizzo dei titoli di trasporto

Il biglietto deve essere utilizzato per la partenza il giorno stesso e il viaggio deve essere completato entro 24 ore dalla data e dall'ora di partenza del treno. Il Biglietto Stampato TER è valido su TER solo per la data di viaggio scelta.
In caso di soste durante il viaggio superiori a 24 ore o se il moltiplicarsi delle soste comporta il superamento dell'orario limite per l'utilizzo del titolo di trasporto, il tragitto è suddiviso in tutti i tragitti necessari per portare all'emissione di titoli di trasporto distinti e che possano comportare un aumento.

5.6. Controllo dei diritti tariffari per l'acquisto di biglietti a tariffa ridotta

5.6.1. Disposizioni applicabili alle carte commerciali e agli abbonamenti

SNCF Voyageurs implementa un sistema di controllo automatico dei diritti tariffari al momento dell'acquisto di titoli di trasporto a pagamento.
Al momento dell'acquisto dei titoli di trasporto, indipendentemente dal canale di distribuzione, il cliente deve indicare il numero della propria tessera sconto, del pass o del forfait. SNCF Voyageurs verificherà, all'interno dei propri database, l'esistenza e la validità della carta indicata al momento dell'acquisto.

Il perimetro interessato è il seguente:

- Carta Avantage Jeune,
- Carta Avantage Adulte,
- Carta Avantage Sénior,
- Carta Liberté,
- PASS settimanale e mensile,

- Forfait settimanale o mensile.

6. Acquisto, cambio e rimborso dei titoli di trasporto

6.1. Acquisto

6.1.1. Generalità

Salvo disposizioni particolari, i titoli di trasporto possono essere acquistati non prima di 4 mesi (fino a 6 mesi su alcune tratte) prima della data di inizio del viaggio presso:

Da SNCF Voyageurs tramite:

- gli sportelli nelle stazioni
- le biglietterie e i tablet self-service con assistenza, all'interno dei punti vendita TGV INOUI
- le biglietterie automatiche che si trovano in diverse stazioni e consentono al passeggero di acquistare e/o ritirare un titolo di trasporto in stazione (i "Terminali self-service" e i "distributori di biglietti regionali");
- strumenti di vendita in mobilità nelle stazioni;

  il servizio telefonico accessibile dal numero 3635 (servizio gratuito + costo della chiamata), ad eccezione dei viaggi effettuati esclusivamente in TER;

Distributori SNCF Voyageurs autorizzati:

- agenzie di viaggio approvate da SNCF, compresi i loro siti web e le applicazioni mobili;
- imprese ferroviarie estere (SNCB, DB, ecc.);
- depositari (tabaccheria, ufficio del turismo, ecc.);
- Fornitori di servizi digitali multimodali.

I biglietti per gruppi di 10 o più persone vengono venduti attraverso canali specifici, come indicato nell'articolo 3.4 del Volume 3 delle Tariffe Passeggeri.

Nelle grandi stazioni ferroviarie, i titoli di trasporto sono venduti negli orari normali di apertura.
Nelle altre stazioni, la vendita può iniziare al massimo 15 minuti prima dell'orario di partenza di ciascun treno che il passeggero può prendere.
Le regole di cui all'articolo 6 del volume 1 si applicano di default, fatte salve disposizioni contrarie applicabili a bordo di alcuni TER.
In alcuni punti di sosta non vengono rilasciati titoli di trasporto. I passeggeri che partono da tale punto di sosta devono avere acquistato un titolo di trasporto prima dell'accesso al treno. In caso contrario, si applicherà un Tariffario di bordo (ripreso all'articolo 8 del volume 1 delle Tariffe passeggeri) se il cliente si presenta da solo e immediatamente al capotreno.
Tuttavia, alcune tariffe soggette a condizioni particolari di vendita e alcune prestazioni non possono essere commercializzate a bordo dei treni. Questo è il caso, in particolare, dei treni a prenotazione obbligatoria per i quali i capitreno non possono assegnare posti.

La totalità delle tariffe e delle prestazioni non viene commercializzata tramite tutti i canali di distribuzione.
Il passeggero o la persona che effettua l'acquisto di un titolo di trasporto in un'area di vendita fisica o online, deve accertarsi, al momento dell'ordine del titolo di trasporto, che quest'ultimo sia stato stabilito secondo le sue indicazioni, in particolare la data e l'ora, l'origine e la destinazione del viaggio, nonché il cognome, il nome e la data di nascita indicati sul suo documento d'identità, al momento dell'acquisto di determinati titoli nominativi di trasporto, quali l'e-ticket. Il passeggero deve essere in possesso del documento o dei documenti giustificativi della tariffa rivendicata al momento dell'acquisto.

6.1.2. Metodi di pagamento accettati da SNCF in punti vendita TGV INOUI e nei Terminali self-service

I pagamenti si effettuano in euro.
Si raccomanda il pagamento tramite carta di credito o applicazione mobile.

Nei punti vendita TGV INOUI (biglietterie e tablet self-service con assistenza), sono accettate le seguenti modalità di pagamento:

- Carte di credito a partire da 1 € (CB, VISA, Mastercard e American Express) con un massimo di 1.500 € per i biglietti acquistati sui tablet self-service con assistenza.
- Assegni bancari pagabili in Francia accettati a partire da 15 € previa presentazione di un documento d'identità corredato di foto (elenco dei documenti autorizzati all'articolo 8.1, Volume 1, delle Tariffe passeggeri). A partire da 150 €, presentazione di due documenti d'identità con foto. Per qualsiasi pagamento tramite assegno aziendale, presentazione oltre a un estratto kbis dell'azienda con data inferiore ai 3 mesi.
- Contanti per un importo massimo di:
    - 1.000 € per i clienti fiscalmente domiciliati in Francia o che agiscono ai fini di un'attività professionale.
    - 1.000 € per i biglietti acquistati sui tablet self-service con assistenza, presenti nei punti vendita TGV INOUI.
    - 10.000 € per i residenti al di fuori della Francia che non agiscono ai fini di un'attività professionale.
- Buoni digitali.
- Scontrini di cassa rilasciati nell'ambito di un cambio su Terminale self-service

Dal 1° gennaio 2025, i punti vendita TGV INOUI non accettano più i pagamenti con buoni vacanza.

Sui Terminali self-service, sono accettate le seguenti modalità di pagamento:

- Carte di credito (CB, VISA, Mastercard e American Express) fino a 1.500 €
- Buoni digitali.

A bordo dei treni sono accettate le seguenti modalità di pagamento:

- Carte di credito (CB, VISA e Mastercard).

- Applicazioni mobili (Apple Pay, Google Pay e Samsung Pay), per un importo massimo determinato dalla banca del cliente.
- Contanti.

Dal 1° gennaio 2025 non sono più accettati assegni bancari e buoni vacanza a bordo del treno.

6.1.3. Particolarità della vendita di una tariffa messa in opzione

Nelle agenzie di viaggio e sui siti web partner di SNCF, alcune tariffe possono essere messe in opzione per consentire ai passeggeri di raccogliere tutte le informazioni necessarie per il completamento del viaggio e il suo pagamento. Qualsiasi opzione posta deve obbligatoriamente essere pagata presso il distributore che ha registrato quest'ultima, a condizione che il pagamento avvenga tramite un mezzo di pagamento accettato dal distributore.

6.1.4. Passeggero che non può pagare il prezzo del titolo di trasporto

Qualora, in seguito a una perdita o a un furto, una persona si trovi sprovvista di qualsiasi metodo di pagamento accettato in stazione, può chiedere di intraprendere il viaggio mediante pagamento effettuato da una terza persona in un'altra stazione.
Tale misura ha carattere eccezionale e può essere applicata solo alle seguenti condizioni:

- previa presentazione di una dichiarazione di perdita o di furto recentemente rilasciata dalle autorità competenti;
- per una partenza il giorno stesso.

Il prezzo del viaggio è quindi maggiorato dell'importo forfettario indicato nel Tariffario (Volume 6 delle Tariffe passeggeri). Tuttavia, in questo stesso caso, una terza persona può anche acquistare per conto del passeggero un e-ticket senza maggiorazione.

6.2. Condizioni generali per il cambio dei titoli di trasporto

La sostituzione di un titolo di viaggio consente di modificare in tutto o in parte gli elementi di un viaggio. Ciò comporta l'emissione di un nuovo biglietto.
È possibile cambiare il biglietto di trasporto presso i punti vendita TGV INOUI (biglietterie o tablet self-service con assistenza), presso i Terminali self-service, telefonicamente al numero 3635 (servizio gratuito + costo della chiamata), sui siti web e sulle applicazioni mobili di SNCF o presso la propria agenzia di viaggi autorizzata SNCF (se il biglietto è stato acquistato lì).
A seconda del prezzo del biglietto, del canale di distribuzione o dei metodi di pagamento utilizzati al momento dell'acquisto, potrebbero essere applicate restrizioni al cambiamento del biglietto. Tali restrizioni sono specificate nelle relative condizioni particolari.
Il nuovo biglietto può essere stampato o caricato sulla Sua app mobile.

6.2.1. Condizioni specifiche per il cambio di un titolo di trasporto con tariffa vincolata di andata e ritorno

Prima dell'inizio del tragitto "andata", i titoli di trasporto sono cambiabili alle condizioni definite nel volume 3 delle Tariffe passeggeri. Ciascuno dei tragitti di andata e ritorno può essere cambiato

separatamente solo se il cambio non modifica le condizioni di validità e di percorrenza della tratta iniziale.

6.2.2. Calcolo e applicazione delle commissioni sul cambio

La ritenuta viene applicata per coprire il mancato guadagno conseguente alla mancata messa a disposizione dei posti non utilizzati.
La ritenuta può essere forfettaria o calcolata sul prezzo totale del tragitto iniziale, anche per le domande di cambio parziale. L'importo della ritenuta è arrotondato al decimo di euro inferiore.
La differenza di prezzo eventuale tra il titolo di trasporto cambiato e il nuovo titolo di trasporto emesso, a seconda del caso, viene percepita dal passeggero o rimborsata al passeggero; rispettivamente, vi si aggiunge o sottrae la ritenuta di cui agli articoli da 5.2. a 5.4. delle Tariffe passeggeri.

6.3. Rimborso

6.3.1. Definizione del rimborso

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

6.3.2. Richiesta di rimborso

Il rimborso di un titolo di trasporto totalmente inutilizzato può essere richiesto:

- in tutti i punti vendita TGV INOUI, se il biglietto è stato acquistato presso un punto vendita (biglietterie o tablet self-service con assistenza), su un Terminale self-service, presso un Distributore automatico di biglietti regionali, su un sito Internet o tramite un'applicazione per cellulare di alcuni partner autorizzati dalla SNCF (qualora ciò sia specificato nelle condizioni generali di vendita di tali partner). I titoli di trasporto acquistati o cambiati tramite la relazione con la clientela al 3635 sono rimborsabili presso i Terminali self-service, telefonando al 3635 e sul sito web SNCF.
- per quanto riguarda l'e-ticket ordinato secondo le condizioni del paragrafo precedente e pagato con carta di credito, in qualsiasi stazione o punto vendita TGV INOUI, al numero 3635, tramite un'applicazione SNCF per cellulare o tramite il sito Internet o un'applicazione per cellulare di alcuni partner autorizzati SNCF;
- esclusivamente presso il partner autorizzato SNCF Voyageurs che l'ha rilasciato. Per i titoli di trasporto con prenotazione, i posti prenotati possono essere messi a disposizione in stazione o presso i punti vendita TGV INOUI e successivamente rimborsati dal partner autorizzato SNCF emittente.

In caso di rimborso di un e-ticket dopo la partenza del treno o quando l'e-ticket da rimborsare è stato pagato in contanti, verrà richiesto al passeggero di presentare il documento d'identità.

Per TER alcune Regioni possono imporre un importo minimo per il rimborso dei titoli di trasporto.

Dopo l'inizio del viaggio, non si procederà ad alcun rimborso parziale del titolo di trasporto per interruzione della tratta.

Il rimborso presso le biglietterie dei punti vendita TGV INOUI o chiamando il 3635 è autorizzato. Questi titoli non sono rimborsabili di default sui Terminali self-service.

Alcune tariffe scontate possono prevedere condizioni particolari o più restrittive.
Per quanto riguarda i biglietti cartacei ISO e i biglietti elettronici, possono essere rimborsati solo i titoli di trasporto originali. Inoltre, non si procede in alcun caso al rimborso o alla compilazione di duplicati di un titolo di trasporto perso o rubato. Questa disposizione, tuttavia, non si applica all'e-ticket stampato o caricato su smartphone, poiché questi supporti sono solo estratti dei titoli di trasporto.

I biglietti stampati TER non sono sostituibili e rimborsabili se la tariffa lo permette (con ritenuta) fino al giorno prima della partenza. Il rimborso è possibile solo sul sito di acquisto del biglietto. Il rimborso di un biglietto stampato non è possibile in stazione. Sono validi su TER solo per la data di viaggio scelta. Non è possibile salire a bordo con un biglietto annullato.

6.3.3. Idoneità al rimborso

Il rimborso è accettato per le tariffe che lo autorizzano al più tardi fino a 30 minuti dopo la partenza del treno. Trascorso tale termine, i titoli di trasporto non sono più rimborsabili.

6.3.4. Modalità di rimborso

Il rimborso di un titolo di trasporto pagato con carta di credito è effettuato mediante accredito su una carta di credito che non è necessariamente quella utilizzata per il pagamento iniziale.

Il rimborso di un titolo di trasporto pagato in contanti si effettua in contanti, fatto salvo quando l'importo è superiore a 150 € (IBAN richiesto e bonifico bancario effettuato).

Il rimborso di un titolo di trasporto pagato con assegno viene effettuato mediante bonifico bancario (IBAN richiesto) con tolleranza di rimborso in contanti se l'importo è inferiore a 15 €.

Il rimborso di un titolo di trasporto pagato in "buono vacanze Connect" è effettuato in buono. Se i titoli di trasporto sono pagati parzialmente in "buono vacanze Connect" con integrazione con carta di credito o altro metodo di pagamento, la totalità dell'importo è rimborsata in buono.

Ad eccezione del pagamento con "buono vacanze Connect", quando molti metodi di pagamento sono stati utilizzati dal passeggero al momento dell'acquisto del titolo di trasporto, il rimborso avviene tramite bonifico bancario.

Nota: dal 1° gennaio 2025, punti vendita TGV INOUI non accettano più i pagamenti con "buono vacanze Classic" (in formato cartaceo).

6.3.5. Casi particolari

Un titolo di trasporto che comprende una parte di viaggio con una prenotazione su un treno a prenotazione obbligatoria e una parte senza prenotazione su un treno senza prenotazione obbligatoria segue le regole di rimborso applicabili ai titoli di trasporto con prenotazione obbligatoria.

Il viaggio di ritorno non utilizzato dei titoli di trasporto emessi alle condizioni di una tariffa scontata che imponga l'obbligo di andata e ritorno non è rimborsabile per il periodo di cui all'articolo 6.2. delle Tariffe passeggeri.
Per usufruire di determinate tariffe o sconti (ad esempio, tariffa Avantage Accompagnant, tariffa Advantage con bambino, ecc.), tutti i passeggeri interessati (accompagnatori adulti e/o bambini accompagnati) devono viaggiare sullo stesso treno del passeggero avente diritto alla tariffa o allo sconto.
Se un'operazione comporta la perdita delle condizioni di applicazione della tariffa:
- cancellazione solo del passeggero che concede i diritti (senza cancellazione dei biglietti dei passeggeri accompagnatori),
- cambio solo del biglietto del passeggero che concede i diritti (senza cambio dei biglietti dei passeggeri accompagnatori),
- cambio solo del biglietto degli accompagnatori (senza scambio del biglietto del passeggero che concede i diritti),
Pertanto, i biglietti interessati dalla perdita dello sconto saranno rifatturati:
- per i biglietti modificati: alla tariffa standard (o altra tariffa di riferimento del vettore) del giorno del cambio,
- per i biglietti non modificati (ma interessati): alla tariffa standard (o altra tariffa di riferimento del vettore) in vigore al momento dell'acquisto o dell'ultimo cambio (se applicabile).
In caso di annullamento, questa rifatturazione comporterà un rimborso parziale.
La ritenuta applicabile è effettuata sul prezzo del viaggio corrispondente al/ai passeggero/i mancante/i, il cui importo è arrotondato al decimo di euro inferiore.
Alcune tariffe scontate, in particolare quelle relative ai gruppi (adulti in gruppo, giovani in gruppo, Promenades d'Enfants, altre tariffe gruppi), prevedono condizioni particolari di rimborso.
In caso di dimenticanza del documento giustificativo per lo sconto (obbligatorio con l'e-ticket), il passeggero deve acquistare un titolo di trasporto valido prima dell'accesso al treno.
Il passeggero che ha dimenticato la propria carta che dà diritto a sconti può chiedere, alla fine del suo viaggio, che la differenza tra il prezzo del titolo di trasporto alla tariffa intera (che ha dovuto pagare) e quello del titolo di trasporto dopo lo sconto (che avrebbe pagato se non avesse dimenticato la carta che dà diritto a sconti) gli sia rimborsata da SNCF.

6.4. Buoni

I buoni acquisto sono ricevuti dai clienti nell'ambito di un risarcimento o di un rimborso (G30, reclamo, post vendita) o di programmi fedeltà.

I buoni vengono inviati via e-mail ai clienti che hanno fornito il loro indirizzo e-mail al momento della richiesta di risarcimento o rimborso, al momento dell'acquisto iniziale dei biglietti del treno.

Possono essere utilizzati nei punti vendita TGV INOUI (biglietterie e tablet self-service con assistenza) e presso i Terminali self-service. Possono essere utilizzati anche su Internet presso le agenzie di viaggio autorizzate SNCF, se accettati da queste ultime e alle condizioni da loro proposte.

- Presso le biglietterie delle aree vendita TGV INOUI e presso le agenzie di viaggio autorizzate SNCF che offrono questo servizio, sono:

- validi 12 mesi (eccetto per il buono ricevuto in seguito all'utilizzo dei punti premio del programma "Grand Voyageur" valido 6 mesi);
- utilizzabili sull'importo totale dell'ordine;
- cumulabili tra loro, fino a 5 voucher, anche con un Codice Avantage;
- utilizzabili in più volte (divisibili);
- trasmissibili a terzi;
- utilizzabile per l'acquisto:
  - di biglietti del treno TGV INOUI e INTERCITÉS, inclusi biglietti con i vettori transfrontalieri TGV Lyria verso la Svizzera, TGV INOUI verso Italia, Spagna, Lussemburgo, Bruxelles, Friburgo in Brisgovia e DB SNCF Voyageurs in collaborazione,
  - dei servizi "Animali" e "Bicicletta".
  - carte sconto (carte Avantage e Liberté), ABBONAMENTI TGV INOUI e Pacchetti.

- Sui tablet self-service e nei chioschi self-service, l'utilizzo si differenzia nei modi di seguito riportati. Sono:
  - utilizzabili per un solo viaggiatore per ordine;
  - non cumulabili con un altro buono o con un Codice Avantage (per lo stesso viaggiatore);
  - Non valido su carte sconto, TGV INOUI PASS e forfait INTERCITES.

I buoni non ancora utilizzati sono consultabili in qualsiasi momento dal proprio account nell'area personale TGV INOUI su tgvinoui.sncf, scheda "I miei sconti".

In alcuni casi, i buoni possono essere convertiti in denaro. Quando il buono è idoneo al rimborso in contanti, il cliente deve richiederlo espressamente sin dall'inizio della procedura di reclamo, nel momento in cui gli viene proposta tale opzione. L'accettazione e la convalida del buono comportano la rinuncia definitiva a qualsiasi successiva richiesta di rimborso o nuovo reclamo.

6.5. Diritto di recesso

In conformità agli articoli da L.221-18 a L.221-28 del Codice del consumo, ogni cliente dispone di un diritto di recesso applicabile all'acquisto di alcuni prodotti commerciali SNCF.

Tale diritto di recesso si applica ai seguenti prodotti SNCF: carte Avantage, carta Liberté, MAX ACTIF, MAX ACTIF+, MAX JEUNE, MAX SENIOR, Forfait settimanali o mensili e PASS mensili e settimanali a determinate condizioni.
Si noti che il diritto di recesso si applica anche quando la carta o l'abbonamento sono stati acquistati con uno sconto.

Termine legale del diritto di recesso
Il cliente dispone di un periodo di recesso di quattordici (14) giorni lavorativi a decorrere dalla data di acquisto dei prodotti SNCF interessati.

Condizione di esercizio del diritto di recesso

I prodotti SNCF interessati, sottoscritti a distanza (internet, telefono o posta) o in stazione presso un Terminale self-service, possono essere oggetto di recesso.
La richiesta per esercitare tale diritto verrà elaborata solo se il prodotto SNCF non è stato utilizzato. Se non è stato effettuato alcun viaggio, il diritto di recesso viene concesso e il titolare del prodotto SNCF viene rimborsato per l'intero prezzo pagato. Nota: se la richiesta di esercizio del diritto di recesso è ammissibile, tutte le prenotazioni di viaggi futuri saranno annullate al momento dell'elaborazione della richiesta.
Il cliente è informato che, al momento dell'acquisto del prodotto, può richiedere espressamente di poter usufruire dei vantaggi (sconti...) associati al proprio prodotto SNCF prima della scadenza del termine legale di recesso di 14 giorni. Riconosce che, se utilizza il suo prodotto SNCF prima della scadenza di tale periodo, a partire dal suo primo viaggio valido, non potrà più esercitare il diritto di recesso.

Nel caso in cui il cliente ha effettuato viaggi tra la sottoscrizione della carta o dell'abbonamento e la sua richiesta di recesso, e anche se il termine legale per la richiesta di recesso di quattordici (14) giorni è rispettato, l'utilizzo del diritto di recesso non potrà essere considerato in buona fede. Di conseguenza, la richiesta del diritto di recesso non potrà essere presa in considerazione.

Per esercitare il diritto di recesso, il cliente è invitato a presentare la richiesta utilizzando il modulo di recesso corrispondente al suo prodotto SNCF accessibile dal sito https://tout-oui.sncf.com/. Può anche inoltrare la sua richiesta per posta, inviando il modulo compilato di cui all'Allegato 7 al Servizio Relazione con la Clientela SNCF Voyageurs - 62973 ARRAS Cedex 9.
Quando la domanda di recesso viene accettata, il rimborso integrale del prodotto SNCF viene effettuato tramite la modalità di pagamento utilizzata al momento dell'acquisto.

7. Accesso al binario e al treno

7.1. Convalida del biglietto cartaceo ISO

La convalida dei titoli cartacei tramite obliteratrici è soppressa dal 1° gennaio 2023 per TGV INOUI e INTERCITÉS. Per TER, l'obliterazione dei titoli cartacei rimane in vigore unicamente nella regione Nuova Aquitania.
In tale regione, in caso di assenza di obliteratrice o di guasto della stessa, il passeggero deve avvisare il personale di controllo.
Tutti i tragitti devono essere effettuati nel senso indicato sul Biglietto cartaceo ISO, Biglietto Elettronico o Biglietto a Valore, a eccezione di alcuni carnet di biglietti regionali in cui il titolo può essere utilizzato nei 2 sensi. Pertanto, in caso di tragitto di andata e ritorno, la parte corrispondente al viaggio di andata deve essere utilizzata prima di quella di ritorno.
Il passeggero può spostarsi da un punto all'altro dell'itinerario indicato sul suo Biglietto cartaceo ISO, Biglietto Elettronico o Biglietto a Valore con un itinerario più breve, purché soddisfi le eventuali condizioni particolari di accesso ai treni utilizzati e le condizioni di attribuzione dell'eventuale riduzione.

7.2. Condizioni di accesso al treno

7.2.1. Condizioni generali di accesso al treno

Ogni passeggero, per accedere al treno, deve essere in possesso del titolo di trasporto (conferma e-ticket che soddisfi le condizioni delle Tariffe passeggeri) e della tessera sconto associata.
In via eccezionale, il passeggero che prende, senza aver prima pagato un titolo di trasporto, un treno in partenza da un punto di sosta privo di qualsiasi mezzo di distribuzione deve rivolgersi all'agente incaricato del controllo quando il treno è accompagnato. Questo agente può proporgli una transazione commerciale al Tariffario eccezionale, per i collegamenti assicurati da questo solo treno.
A bordo o all'arrivo dei treni su linee senza accompagnamento commerciale sistematico, la regolarizzazione si effettua esclusivamente alla tariffa di controllo, salvo disposizioni regionali particolari (informazioni sul sito https://www.sncf-voyageurs.com/fr/). Il titolo di trasporto emesso a bordo del treno dall'addetto al controllo è emesso in un formato specifico.
In mancanza di questa procedura spontanea, il passeggero è considerato, al momento del controllo, in situazione irregolare.
Alcune tariffe soggette a condizioni particolari di vendita e talune prestazioni non possono essere commercializzate a bordo dei treni.
Conformemente alle norme di sicurezza vigenti, in caso di sovraccarico del treno che mette a rischio la sicurezza dei passeggeri, il passeggero può vedersi negare l'accesso al treno.
Per garantire la partenza in orario dei TGV, INOUI, INTERCITÉS e TER, ogni passeggero deve essere obbligatoriamente sul binario e pronto a salire a bordo del proprio treno non oltre 2 minuti prima dell'orario di partenza. Oltre tale termine, l'accesso al treno non è più garantito.

7.2.2. Condizioni specifiche di accesso a un treno con prenotazione obbligatoria

Per l'accesso ai treni TGV INOUI e INTERCITÉS con prenotazione obbligatoria, sia diurni che notturni, è obbligatorio prenotare un posto. Lo stesso vale per l'utilizzo di determinati servizi e spazi.
In partenza da un punto di sosta che non vende un titolo di trasporto, il passeggero che prende un treno con prenotazione obbligatoria senza aver prima acquistato un titolo di trasporto e/o un titolo di prenotazione deve rivolgersi al capotreno. Il cliente sarà regolarizzato secondo le condizioni di cui al capitolo 8.
La mancata richiesta del posto prenotato, entro 15 minuti dalla partenza del treno dalla stazione indicata sul biglietto, può comportare la perdita della prenotazione del posto e, più in generale, di qualsiasi posto.

7.2.2.1. Servizio di passaggio alla classe superiore sul TGV INOUI

A partire dal 5 ottobre 2026, i passeggeri che desiderano passare a una classe superiore durante il viaggio potranno richiederlo presentandosi spontaneamente al Capotreno una volta a bordo del treno.

I passeggeri in possesso di un biglietto di seconda classe possono, previa disponibilità, usufruire del servizio di passaggio alla prima classe, pagando un supplemento fisso di 30 €, da versare immediatamente.
I passeggeri in possesso di un biglietto Full Flex di prima classe possono, previa disponibilità del servizio di ristorazione a bordo, accedere alla Classe OPTIMUM PLUS, pagando un supplemento fisso di 40 €, da versare immediatamente.

Il servizio di Passaggio alla classe superiore è disponibile solo a bordo.
I passeggeri devono attendere che il Passaggio alla classe superiore venga convalidato dal Capotreno prima di poter prendere posto nella carrozza di classe superiore.

7.2.3. Condizioni specifiche di accesso a un treno INTERCITÉS senza prenotazione obbligatoria

Sulle linee Bordeaux<>Nantes; Nantes<>Lione; Nancy<>Lione; Tolosa <>Bayonne-Hendaye, la prenotazione è obbligatoria per accedere ai treni e ai servizi. Tuttavia, alcune tariffe permettono l'utilizzo di un altro treno INTERCITÉS lo stesso giorno, senza dover modificare o prenotare nuovamente.

7.2.4. Condizioni specifiche di accesso ai treni soggetti a operazioni di sicurezza

Ai fini del piano VIGIPIRATE e della sicurezza di tutti, i passeggeri si impegnano a facilitare le operazioni di sicurezza che consentono l'ispezione visiva o la perquisizione dei loro bagagli da parte dei funzionari del servizio interno di sicurezza di SNCF.

7.3. Dispositivi specifici di imbarco

7.3.1. Dispositivi di imbarco

L'imbarco può dar luogo all'introduzione di un controllo dei titoli di trasporto prima dell'accesso al treno, in presenza o meno di personale SNCF. Questo dispositivo è destinato a controllare il rispetto, da parte dei passeggeri, delle condizioni di accesso al treno.

7.3.2. Condizioni e modalità di accesso al treno

In caso di dispositivo d'imbarco, l'accesso al treno è autorizzato solo ai passeggeri muniti di un titolo di trasporto valido per il treno e la tratta indicati sul titolo di trasporto: su tali dispositivi si applicano i casi di flessibilità di accesso di cui agli articoli 3.2 del volume 3 delle presenti Tariffe, concessi ad alcuni passeggeri in ragione delle loro tariffe e/o del loro status, e che permettono loro di accedere a treni diversi dalla loro prenotazione.
Un passeggero senza titolo di trasporto non passa il dispositivo d'imbarco; viene reindirizzato verso i punti vendita TGV INOUI, il Distributore automatico di biglietti regionali (DBR) o un Terminale self-service (BLS) per munirsi di un titolo di trasporto valido.
Le persone sprovviste di un titolo di trasporto valido per il treno e la tratta indicato sul titolo di trasporto non possono accompagnare i passeggeri oltre il dispositivo d'imbarco.
Per tutti i titoli di trasporto di cui all'articolo 5 del volume 1 delle presenti Tariffe, il passeggero deve posizionare il proprio titolo (indipendentemente dal supporto utilizzato) sul lettore previsto e identificato a tal fine, per consentire la lettura del codice QR presente sul supporto in suo possesso (stampa e-ticket, schermo dello smartphone, carta fedeltà) o contactless con carte magnetiche o smartphone.

In caso di difficoltà, il passeggero può rivolgersi al personale abilitato se è presente nei pressi dei dispositivi o in stazione.

7.3.3. Registrazione automatica di ora e data e prova del passaggio all'imbarco

La lettura del supporto, al momento dell'imbarco, è oggetto di registrazione automatica di ora e data. I relativi dati sono registrati su base informatica e conservati in condizioni tali da garantirne l'integrità. Fanno fede, fino a prova contraria, dell'avvenuto passaggio al dispositivo d'imbarco.

7.3.4. Controllo sul binario e a bordo

L'esistenza di un dispositivo d'imbarco non dispensa il passeggero:

- dal sottoporsi alle eventuali operazioni di controllo che potranno essere effettuate successivamente, in stazione o a bordo dei treni, dal personale abilitato;
- dalle operazioni di obliterazione ove obbligatorie in applicazione delle presenti Tariffe, per la regione Nuova Aquitania.

8. Controllo dei titoli di trasporto e regolarizzazione

8.1. Controllo dei titoli

A seconda del tipo di titolo di trasporto acquisito, il passeggero deve presentare il titolo di trasporto, la carta fisica per caricare il biglietto digitale, l'e-ticket stampato o caricato su smartphone a qualsiasi funzionario di SNCF facendone richiesta, sui treni e nelle stazioni.
Il passeggero titolare di un Biglietto Stampato o di un e-ticket deve essere in grado di dimostrare la propria identità. Poiché l'e-ticket e il Biglietto Stampato sono nominativi, personali e non cedibili, il passeggero può dover presentare a qualsiasi controllore che ne faccia richiesta, oltre alla conferma e-ticket o alla carta fisica per caricare il biglietto digitale, uno dei documenti riportati nella lista sottostante:

- La presentazione dell'immagine della carta d'identità nazionale sull'applicazione France Identité, in via temporanea, fino a quando la funzionalità "Controllo SNCF" non sarà resa disponibile da France Titres.

- I titoli fisici e ufficiali elencati di seguito:
  - Carta d'identità nazionale francese o carta d'identità di uno Stato membro dell'Unione Europea o di Islanda, Liechtenstein, Norvegia, Regno Unito, Svizzera, Andorra o Monaco, il cui titolare possiede la nazionalità;
  - Passaporto;
  - Patente di guida francese o di uno stato membro dell'Unione europea;
  - Tessera di invalidità civile o militare francese;
  - Carta congedati o pensionati di guerra francese;
  - Carta d'identità militare francese;
  - Licenza di caccia francese;
  - Tessera consolare rilasciata dalle autorità francesi;
  - Ricevuta comprovante l'identità rilasciata alle persone indagate in cambio dei loro documenti di identità;
  - Ricevuta comprovante l'identità, rilasciata a un francese soggetto a divieto di lasciare il Paese;
  - Uno dei documenti di soggiorno rilasciati ai sensi degli articoli L. 311-1 e seguenti del codice francese d'ingresso, di soggiorno degli stranieri e del diritto d'asilo;
  - Un documento di identità repubblicano previsto dall'articolo L. 321-3 del codice francese d'ingresso, di soggiorno degli stranieri e del diritto d'asilo;
  - Un documento di circolazione per straniero minorenne, previsto dall'articolo L. 321-4 del codice francese d'ingresso, di soggiorno degli stranieri e del diritto d'asilo;
  - Un documento di identità e di viaggio per un rifugiato o apolide;
  - Le tessere professionali rilasciate da un ente pubblico (ministero, comunità, amministrazione francese o europea) contenenti fotografia, cognome, nome e indirizzo del titolare

Precisando che, per la carta d'identità nazionale e il passaporto francese, tali documenti devono essere in corso di validità o scaduti da meno di 5 anni. Gli altri documenti devono essere originali e in corso di validità.

Non è accettato presentare:

- Copie cartacee dei documenti d'identità
- Documenti scannerizzati o foto di documenti d'identità su smartphone, vista la facilità di generare documenti falsificati su internet
- La carta Vitale, non presentando sufficienti garanzie, non è considerata un documento ufficiale.

Il titolare di una carta con diritto di sconto o di un abbonamento è tenuto a presentare la carta fisica con il titolo di trasporto, a meno che tale carta sia una carta fisica per caricare il biglietto digitale (in tal caso il passeggero non deve presentare alcun titolo di trasporto). Se, al momento dell'ordine di un e-ticket, il passeggero ha utilizzato la sua carta fisica per caricare il biglietto digitale, il passeggero può anche essere tenuto a presentare qualsiasi altra tessera sconto o di abbonamento non compatibile con e-ticket di cui sia titolare e che gli abbia permesso di beneficiare di uno sconto specifico. Può anche essergli chiesto di provare la propria identità con un documento d'identità ufficiale originale in corso di validità corredato da foto. Le copie dei documenti d'identità (cartacee, documenti digitalizzati, ecc.) non sono accettate.

Se il passeggero utilizza un biglietto elettronico o se l'utilizzo della tariffa è soggetto alla prova della sua identità e la sua identificazione visiva non è possibile, per qualunque motivo, SNCF ha il diritto di esigere la regolarizzazione al Tariffario di controllo maggiorato. Se non viene accettata la regolarizzazione, il passeggero verrà verbalizzato.
Ogni esazione effettuata dai controllori dà luogo alla creazione di una ricevuta che, se del caso, può avere valore di titolo di trasporto.
Per procedere ad analisi interne sulle condizioni di vendita dei suoi titoli di trasporto, SNCF può decidere di ritirare il titolo di trasporto del passeggero a bordo del treno e di consegnargli un titolo di trasporto avente un supporto specifico.

8.2. Regolarizzazione del passeggero in situazione irregolare

8.2.1. Situazione irregolare

È in situazione irregolare il passeggero che, nello spazio predisposto al controllo o in treno, non può presentare a un controllore un titolo di trasporto valido ai sensi delle disposizioni delle presenti Tariffe passeggeri e delle disposizioni normative del codice dei trasporti relative alla polizia ferroviaria o guidata, vale a dire in particolare il passeggero che:

- non è possibile presentare alcun biglietto di trasporto, carta fisica per caricare il biglietto digitale, e-ticket stampato o caricato su smartphone;
- presenta un titolo di trasporto non completato dalle operazioni a suo carico (obliterazione, convalida…);
- non è in grado di presentare la prova del prezzo ridotto del titolo di trasporto;
- viaggia con un titolo di trasporto, o un e-ticket stampato o caricato su smartphone illeggibile o falsificato;
- viaggia alla tariffa Avantage Adulte o tariffa Avantage della carta Liberté in sola andata o andata e ritorno in settimana (dal lunedì al venerdì della stessa settimana) senza il bambino (meno di 12 anni) che gli ha permesso di usufruire dello sconto Avantage;
- viaggia con un titolo di trasporto nominativo e non cedibile redatto a nome di un'altra persona;

- viaggia con un e-ticket e presenta un e-ticket stampato o caricato su smartphone o una carta fisica per caricare il biglietto digitale la cui lettura rivela che l'e-ticket è già stato controllato a bordo del treno o che il passeggero ha preso posto su un treno non corrispondente a quello prenotato o indicato sul biglietto;
- non si è conformato alle disposizioni che disciplinano l'uso del suo titolo di trasporto, in particolare quella relativa alla limitazione della validità temporale del suo o dei suoi titoli di trasporto dopo l'obliterazione. Lo stesso vale per i titoli di trasporto con prenotazione utilizzati in partenza da un'altra stazione del treno inizialmente prevista, dopo il periodo di cambio o in un giorno diverso da quello della prenotazione indicata;
- presenta un e-ticket stampato o caricato su smartphone corrispondente a un e-ticket già cambiato o rimborsato.

Si trova inoltre in situazione irregolare il passeggero il cui titolo di trasporto:
- è un titolo di trasporto composto da più segmenti in cui manca almeno un segmento;
- è nominativo (ad esempio un e-ticket) senza però essere in grado di dimostrare la sua identità con un originale documento d'identità ufficiale in corso di validità corredato di fotografia (le copie dei documenti d'identità non sono ammesse);
- non è valido per il tragitto, il giorno, la classe, le condizioni di percorrenza o il tipo di treno che ha preso (in particolare se la prenotazione è obbligatoria);
- è valido su un treno senza prenotazione obbligatoria e presenta un tasso di sconto superiore al tasso applicabile sul treno che ha preso in prestito;
- è un Biglietto stampato il cui nome, cognome e data di nascita indicati non corrispondono alla persona che lo utilizza (o questa persona non è in grado di dimostrare la propria identità) e/o gli elementi del viaggio non sono leggibili in particolare quelli che figurano nella trama di sfondo.

8.2.2. Controllo e transazione penale

Al momento del controllo, il passeggero in situazione irregolare che non si è presentato al controllore alle condizioni definite all'articolo 8.3. volume 1 delle Tariffe passeggeri, ha la possibilità di regolarizzare la sua situazione mediante il versamento immediato, a titolo di transazione, di un'indennità forfettaria che si aggiunge all'eventuale prezzo del biglietto alla tariffa di bordo.
Per il calcolo dell'indennità forfettaria e del prezzo del biglietto alla tariffa di bordo, si applica un importo forfettario al Tariffario di controllo o al Tariffario di controllo maggiorato, definito in funzione del piano chilometrico in cui si trova il tragitto del passeggero. Il dettaglio di tali importi è riportato nel volume 7 Allegato 4 "Tariffario di regolarizzazione - Griglie per vettori".
Potranno essere regolarizzate solo le tratte aventi origine - destinazione sul treno preso. Nessuna regolarizzazione consentirà di ottenere un titolo di trasporto per un altro treno anche se si tratta di una coincidenza.
Non saranno concesse riduzioni al Tariffario di controllo o al Tariffario di controllo maggiorato.
L'indennità forfettaria è percepita per passeggero.

Il Tariffario di controllo maggiorato sarà applicato nei casi di frode accertata come la falsificazione di titoli, l'uso da parte di terzi, la presentazione di una carta con data di nascita falsa, une-ticket annullato prima della partenza, un passaggio alla classe superiore fraudolento.

Se il passeggero non può o non vuole pagare immediatamente la somma che gli viene richiesta e quindi rifiuta la transazione proposta, il controllore redige un verbale per constatare l'infrazione. Il passeggero dispone del termine previsto dalla legge:

- per pagare l'importo della transazione che comprende l'importo forfettario al Tariffario di controllo o al Tariffario di controllo maggiorato, incluso il prezzo del biglietto alla tariffa di bordo e l'indennità forfettaria; - e le spese amministrative, in conformità alle disposizioni dell'articolo 529-4 del Codice di procedura penale francese e alle disposizioni relative alla transazione di cui all'articolo R. 2243-4 del Codice dei trasporti francese;
- o per inviare un reclamo motivato a SNCF, trasmesso al pubblico ministero.

Per la redazione dei verbali, gli agenti di cui ai punti 3-5 dell'articolo L. 2241-1 del Codice dei trasporti francese sono abilitati, a seconda dei casi, a rilevare l'identità e l'indirizzo del trasgressore, alle condizioni previste dall'articolo 529-4 del codice di procedura penale francese.
Quando constatano un'infrazione per verbale, i controllori autorizzati dalla Procura della Repubblica francese e giurati hanno il potere di rilevare l'identità e l'indirizzo del trasgressore. In caso di difficoltà presentate dal passeggero al rilevamento di identità necessario per redigere il verbale di constatazione dell'infrazione, il controllore può richiedere l'assistenza di un ufficiale o di un agente di Polizia Giudiziaria.
Se il trasgressore rifiuta o si trova nell'impossibilità di giustificare la propria identità, il controllore giurato e autorizzato autorizzato ne dà immediatamente comunicazione a qualsiasi ufficiale della Polizia Giudiziaria territorialmente competente, il quale può quindi ordinare che il trasgressore sia condotto davanti al suddetto ufficiale oppure trattenerlo per il tempo necessario all'arrivo di quest'ultimo o di un agente della Polizia Giudiziaria che agisca sotto la sua direzione.
Per il tempo necessario all'informazione e alla decisione dell'ufficiale di polizia giudiziaria, il trasgressore è tenuto a rimanere a disposizione di un agente giurato e autorizzato. La violazione di tale obbligo è punita con due mesi di reclusione e 7.500 € di multa.
Se il regolamento non è effettuato entro il termine legale stabilito e in assenza di reclamo, il passeggero è sottoposto a procedimenti penali conformemente alle disposizioni dell'articolo 529-5 del Codice di procedura penale francese.
In tutti i casi in cui è stato redatto un verbale, il ricorso viene presentato per via informatica mediante una banca dati.
Nell'ambito delle loro missioni, gli agenti giurati di cui all'articolo L.2241-1 I 4º e 5º del Codice dei trasporti francese potranno altresì constatare mediante verbale infrazioni non tariffarie.
L'importo delle indennità forfettarie applicabili alle contravvenzioni alla polizia ferroviaria è rilevato nel Volume 7 dell'Allegato 6.

8.3. Regolarizzazione commerciale del Passeggero alle condizioni del Tariffario di bordo e del Tariffario eccezionale

Le regolarizzazioni alle condizioni del Tariffario di bordo o del Tariffario eccezionale comportano il versamento immediato dell'importo del Tariffario di bordo o del Tariffario eccezionale, in caso di situazione irregolare spontaneamente segnalata prima delle operazioni di controllo.
Le regolarizzazioni relative al Tariffario di bordo e al Tariffario eccezionale/distribuzione non sono applicabili in presenza di un dispositivo di accoglienza imbarco.

La regolarizzazione alle condizioni del Tariffario di bordo comporta il pagamento immediato dell'insufficienza del prezzo maggiorato secondo le regole del Tariffario di bordo, per ogni situazione irregolare segnalata spontaneamente prima del controllo. Le regolarizzazioni a titolo commerciale si effettuano alle condizioni precisate di seguito.
Tuttavia, a bordo o all'arrivo dei treni su linee senza accompagnamento commerciale sistematico, la regolarizzazione si effettua esclusivamente alla tariffa di controllo, salvo disposizioni regionali particolari (informazioni sul sito https://www.sncf-voyageurs.com/fr/).

8.3.1. Tariffario di bordo

Il passeggero che si presenta spontaneamente presso l'agente incaricato del controllo segnalando l'irregolarità della sua situazione durante l'accesso al treno, senza dispositivo d'imbarco o nei minuti successivi alla partenza dalla stazione di partenza, può regolarizzare la sua situazione (a titolo commerciale) alle condizioni previste dal Tariffario di bordo.
Il Tariffario di bordo è calcolato in base al piano chilometrico in cui si trova il tragitto del passeggero. Il dettaglio del Tariffario è riportato nel Volume 7 Allegato 4.
Se per un viaggio su un determinato treno si constatano simultaneamente più situazioni irregolari in materia tariffaria per uno stesso passeggero, si percepisce l'importo più elevato.
La situazione dei passeggeri e degli animali domestici che li accompagnano sono tuttavia regolarizzate separatamente.

8.3.2. Tariffario eccezionale/distribuzione (secondo le disposizioni regionali)

Ferma restando la presentazione spontanea identica a quella prevista nel precedente articolo, si applica il Tariffario eccezionale/distribuzione:

- in caso di problemi nazionali di distribuzione. La decisione dell'applicazione del Tariffario eccezionale viene presa dai centri operativi e trasmessa ai Capitreno

e/o

- se il punto di sosta è sprovvisto di un mezzo di distribuzione fisica di titoli di trasporto.

Il Tariffario eccezionale è calcolato in funzione del piano chilometrico in cui si trova il tragitto del passeggero. Il dettaglio del Tariffario è riportato nel Volume 7 Allegato 4. Il Tariffario di distribuzione corrisponde alla tariffa applicata nei punti vendita TGV INOUI, presso i distributori di biglietti regionali, presso i Terminali self-service e nell'ambito della vendita a distanza. Le regioni interessate dal presente tariffario sono identificate sui siti TER.

8.3.3. Assenza di titolo di trasporto e situazioni simili

In assenza di titolo di trasporto (e situazione simile, come l'assenza di carta fisica per caricare il biglietto digitale, di e-ticket stampato o caricato su smartphone), le tariffe scontate non soggette al possesso di una tessera sconto, nonché quelle che comportano la preventiva presentazione di una richiesta, comprese quelle che impongono l'acquisto obbligatorio di un titolo di trasporto andata e ritorno, non sono prese in considerazione a bordo dei treni.

- Per TER, INTERCITÉS e TGV INOUI, il tasso di sconto applicato alle carte aziendali regionali o nazionali e alle carte sociali è fissato al massimo al 25%.

Per il caso di cui sopra, lo sconto viene applicato soltanto secondo il Tariffario di bordo o Tariffario eccezionale.

8.3.4. Mancato rispetto delle condizioni di applicazione delle tariffe ridotte

Qualora non vengano rispettate le condizioni di attribuzione del titolo di trasporto scontato, in funzione della distanza della tratta, viene percepito:

- qualora il passeggero si presenti spontaneamente prima di effettuare qualsiasi operazione di controllo, la differenza tra l'importo del Tariffario di bordo e il prezzo del titolo di trasporto effettivamente acquistato per la tratta in oggetto.
- se il passeggero non si presenta spontaneamente prima di qualsiasi operazione di controllo, la differenza tra l'importo del Tariffario di controllo e il prezzo del titolo di trasporto effettivamente acquistato, per il tragitto in oggetto.

Tali disposizioni non si applicano nel caso in cui il titolo di trasporto non indichi il prezzo corrispondente al viaggio in corso o non sia sostituibile. In tali casi, il passeggero sarà considerato privo di titolo di trasporto.

8.3.5. Titolo di trasporto non obliterato

Per la regione TER Nuova Aquitania, qualora l'obliterazione di un titolo di trasporto sia obbligatoria, il passeggero non percepisce nulla che segnali la propria situazione nelle condizioni previste al Volume 1 delle Tariffe passeggeri, eccetto sulle linee senza accompagnamento commerciale sistematico.
Se il passeggero non si segnala o viaggia su una linea senza accompagnamento commerciale sistematico, sarà percepito un importo forfettario riportato nel Tariffario (Volume 6 delle Tariffe passeggeri).
I dettagli delle linee di accompagnamento non sistematiche vengono riportati sui siti regionali TER.

8.3.6. Prenotazione non valida per il treno a prenotazione obbligatoria (treni TGV INOUI e INTERCITÉS a prenotazione obbligatoria)

Per i treni TGV INOUI e INTERCITÉS a prenotazione obbligatoria, indipendentemente dalla tariffa detenuta, il passeggero deve essere munito del titolo di trasporto valido per il treno che desidera prendere.
In presenza di un sistema di "accoglienza-imbarco" per accedere al treno, i passeggeri senza prenotazione valida sono orientati verso i punti vendita TGV INOUI, i Terminali self-service o l'applicazione mobile dei nostri distributori e delle agenzie di viaggio autorizzate per effettuare la prenotazione necessaria. Solo i passeggeri che utilizzano titoli di viaggio con prenotazione valida per il treno in partenza hanno accesso a questo treno.
In assenza di sistema di "accoglienza-imbarco":

- Il passeggero è considerato privo di titolo di trasporto e regolarizzato mediante il pagamento dell'importo del viaggio al Tariffario di bordo (passeggero che si presenta spontaneamente) o al Tariffario di controllo (passeggero che non si è presentato).
- I clienti titolari di un PASS, Forfait o abbonamento MAX ACTIF/MAX ACTIF+ sono considerati senza titolo di trasporto e regolarizzati attraverso il pagamento di un'indennità forfettaria riportata al volume 6.

8.3.7. Assenza di prenotazione

A bordo, i titoli di trasporto a data aperta sono ammessi alle seguenti condizioni:
Sui treni a prenotazione obbligatoria (treni TGV INOUI e INTERCITÉS a prenotazione obbligatoria):
L'assenza di prenotazione comporta l'esazione del forfait corrispondente al Tariffario di bordo indicato nel Tariffario (Volume 6 delle Tariffe passeggeri). Per i titoli di trasporto emessi alle condizioni delle tariffe commerciali (Loisir e carte), viene percepito un supplemento di prezzo corrispondente alla differenza tra il prezzo del treno a prenotazione obbligatoria e il valore del titolo di trasporto a data aperta.
Sui treni notturni:
La mancata prenotazione o l'utilizzo di un titolo di trasporto con prenotazione non valida comporta l'esazione:

- per il posto a sedere, dal forfait al Tariffario di bordo indicato nel Tariffario (Volume 6 delle Tariffe passeggeri);
- per una cuccetta, dall'importo del tragitto al Tariffario di bordo o Tariffario di controllo indicati nel Tariffario (Volume 6 delle Tariffe passeggeri).

8.3.8. Specificità di accesso per le tariffe parlamentari

Solo i passeggeri che beneficiano di tariffe parlamentari (deputati, senatori) hanno la possibilità, a condizione che non abbiano potuto cambiare il titolo di trasporto per motivi di treno completo e che si presentino presso il capotreno, di prendere un treno TGV INOUI o INTERCITÉS diurni a prenotazione obbligatoria diverso da quello per il quale hanno prenotato, lo stesso giorno, entro il limite di un'ora prima o dopo l'ora inizialmente prevista sulla stessa destinazione e senza garanzia di posto a sedere.
Per i viaggi in treno INTERCITÉS di notte, i passeggeri che beneficiano di tariffe parlamentari (deputati, senatori) hanno la possibilità, a condizione che non abbiano potuto cambiare il titolo di trasporto (treno al completo) e che si presentino presso il capotreno, di prendere un treno INTERCITÉS di notte, diverso da quello per il quale hanno prenotato, lo stesso giorno, entro un'ora prima o dopo l'ora inizialmente prevista sulla stessa destinazione e senza garanzia di posto a sedere o cuccetta.

8.3.9. Passaggio alla classe superiore

Il servizio di Passaggio alla classe superiore è descritto nel paragrafo 7.2.2.1.
A partire dal 5 ottobre 2026, se un passeggero che desidera usufruire di un Passaggio alla classe superiore si rifiuta di pagare la tariffa fissa al capotreno e persiste nel rimanere seduto in una classe superiore a quella indicata sul biglietto, dovrà pagare una tariffa fissa di 80 € per la prima classe e di 60 € per la classe OPTIMUM PLUS.

8.3.10. Modifica della tratta

Un titolo di trasporto utilizzato per effettuare un tragitto avente origine e/o destinazione diversa da quelle indicate sul titolo di trasporto stesso non è valido. Il passeggero è considerato privo di titolo di trasporto e potrà vedersi negato l'accesso al treno o essere regolarizzato ai sensi degli articoli 4.2 e seguenti.

8.4. Modalità di pagamento

A bordo di un treno, ogni pagamento avviene:

- In contanti con corso legale in Francia;

- Con carta di credito francese con microchip con logo CB e/o logo senza contatto;
- Con carte di credito estere internazionali con logo CB, VISA o Mastercard.

I pagamenti con carta possono essere effettuati anche con le applicazioni Apple Pay, Google Pay e Samsung Pay (importo massimo di 300 €).

Dal 1° gennaio 2025 non sono più accettati assegni bancari, buoni vacanza Classic (formato cartaceo) e buoni vacanza Connect (buoni vacanza digitali) a bordo del treno.

9. Conseguenze per i clienti a seguito dell'utilizzo fraudolento di un prodotto, servizio, titolo di trasporto o di un comportamento di natura lesiva di SNCF Voyageurs e/o dei suoi clienti

La "frode accertata" è definita come un atto illegittimo o una appropriazione indebita constatata da SNCF Voyageurs o da una delle sue filiali al fine di ottenere un vantaggio finanziario o dei servizi che comportano, di conseguenza, un danno, in particolare finanziario, morale o all'immagine del marchio.

L'uso fraudolento di un titolo di trasporto, di una conferma e-ticket, di un abbonamento, di una carta fedeltà SNCF e/o di una di riduzione (in particolare e senza che tale elenco sia esaustivo: titolo di trasporto o conferma e-ticket scaduto, falsificato, contraffatto, titolo di trasporto nominativo utilizzato da una terza persona o da una persona che non sarebbe in grado di giustificare la sua identità al momento del controllo, cambio o rimborso di un titolo di trasporto utilizzato...) o un comportamento tale da pregiudicare la sicurezza dell'esercizio e del materiale ferroviario o da arrecare danno alla persona dei passeggeri e del personale a bordo dei treni, in stazione o della Relazione con la clientela, comporta il suo ritiro immediato e, se del caso, la cancellazione dei titoli di trasporto già ordinati, la risoluzione di diritto dell'abbonamento, la sospensione temporanea del diritto di recedere dal servizio o dal prodotto disdetto e l'apertura di procedimenti giudiziari.

A tale titolo, SNCF Voyageurs si riserva il diritto di sospendere temporaneamente, di riabbonarsi o cancellare il/i prodotto/i o servizio/i interessato/i per la durata di:

- *6 mesi nei seguenti casi di "frode accertata"*:

  - Divulgazione volontaria da parte di un cliente Abbonato a un prodotto o servizio di SNCF Voyageurs del suo numero di Abbonato a terzi e/o utilizzo da parte di terzi di una prenotazione per un Tragitto prenotato o effettuato su un Treno idoneo grazie ad un Abbonamento del quale l'Abbonato è beneficiario,
  - Utilizzo dell'IBAN di terzi, di una carta rubata o falsificata
  - Falsa dichiarazione al momento della sottoscrizione dell'Abbonamento e/o usurpazione dell'identità di terzi al momento della sottoscrizione dell'Abbonamento o durante il viaggio

- Impossibilità, durante un controllo sul binario (ad esempio, al dispositivo d'imbarco) o a bordo del treno, di dimostrare grazie a un documento ufficiale d'identità con fotografia dell'identità di titolare dell'Abbonamento o della tessera sconto a nome della quale è stato prenotato il tragitto in corso.
- Prenotazioni abusive o incongruenti di più tragitti su uno o più treni idonei. Ad esempio, due (2) prenotazioni con partenza da stazioni diverse nello stesso giorno e nella stessa fascia oraria.
- Frode a uno dei componenti della Garanzia di viaggio (Garantie Voyage). Ad esempio, più prenotazioni consecutive sullo stesso treno nello stesso giorno (Parigi-Valence; Valence-Nîmes; Nîmes-Montpellier)
- Frode al compenso commerciale a seguito di un reclamo
- Constatazione di uno o più rifiuti bancari non regolarizzati durante il mese di Abbonamento in corso,

➢ *1 anno nei seguenti casi*:

- Comportamento tale da compromettere la sicurezza dell'esercizio e del materiale di trasporto ferroviario a bordo dei treni o in stazione;
- Comportamento tale da pregiudicare la sicurezza del personale e dei passeggeri a bordo dei treni o in stazione;
- Comportamento tale da ledere la persona dei passeggeri e del personale a bordo dei treni, in stazione o della relazione con la clientela (qualunque tipo di violazione della persona ai sensi del Libro II del Codice penale francese - parte legislativa);
- Comportamento a bordo dei treni, in stazione o nei confronti del personale delle relazioni con la clientela, contrario alle disposizioni di cui ai Libri III, IV e V del Codice penale (parte legislativa);
- Comportamento a bordo dei treni, in stazione o nei confronti del personale delle relazioni con la clientela, contrario alle disposizioni di cui ai Libri V e VI del Codice penale (parte normativa);
- Inosservanza delle disposizioni relative alla sicurezza e alle norme di comportamento nei trasporti ferroviari o guidati e in taluni altri trasporti pubblici.

➢ *Fino alla regolarizzazione degli importi non pagati per copertura insufficiente*

10. Bagagli, biciclette e altri mezzi di trasporto

10.1. Accettazione dei bagagli a bordo

I bagagli dei passeggeri sono accettati a bordo dei treni.

Per la comodità e la sicurezza di tutti, durante il viaggio sono ammessi a bordo dei treni solo i bagagli che possono essere portati autonomamente dal passeggero in un'unica volta (tranne prestazione Accès Plus (cfr. Volume 4)).

Per il trasporto dei bagagli non è ammessa alcuna prenotazione di posti (a sedere o cuccetta).

È consentito trasportare un massimo di 2 bagagli etichettati per persona con dimensioni massime di 70 x 90 x 50 cm e 1 bagaglio a mano etichettato con dimensioni massime di 40 x 30 x 15 cm.

Si ha anche il diritto di portare con sé un bagaglio speciale. Se i passeggeri viaggiano con un bagaglio speciale, possono portare, al massimo, per persona, 1 bagaglio speciale (elenco di seguito), 1 bagaglio etichettato con dimensioni massime di 70 x 90 x 50 cm e 1 bagaglio a mano etichettato di dimensioni massime di 40 x 30 x 15 cm.

Sono accettati come bagagli a mano le valigie, le borse da viaggio e gli zaini, il cui imballaggio, chiusura, volume e peso permettano il trasporto e il collocamento senza difficoltà né rischi per la sicurezza dei passeggeri o rischio di avaria, negli spazi previsti per i bagagli nelle carrozze passeggeri, con riserva di rispettare la dimensione massima di 40x30x15 cm.

Con i suoi bagagli, il passeggero non deve in alcun caso ostacolare la circolazione nei corridoi o l'accesso agli scompartimenti e alle carrozze. Il passeggero deve poter collocare autonomamente i bagagli nel vano in cui si trova il sedile (in alto o in basso), negli spazi dedicati senza rischi per i passeggeri o i loro bagagli.

In caso di ostacolo alla circolazione nei corridoi, di occupazione indebita di un posto o di uno spazio bagagli, il passeggero è punibile con una multa di 150 €.

Sono accettati come bagagli speciali alle stesse condizioni di cui sopra e in ragione di un oggetto massimo per passeggero sui TGV INOUI e sugli INTERCITÉS diurni soggetti a prenotazione e INTERCITÉS notturni:

- passeggini per bambini piegati a condizione che misurino al massimo 90 x 130 x 50 cm una volta piegati;
- monopattini elettrici o non elettrici, purché piegati e a condizione che misurino al massimo 90 x 130 x 50 cm una volta piegati. Si raccomanda l'utilizzo di una custodia per il trasporto. Per garantire la sicurezza dei passeggeri e del nostro personale, i monopattini piegati devono essere riposti con cura nelle aree per i bagagli. Non devono mai essere posizionati nei vani portabagagli situati sopra i sedili;
- wakeboard o snowboard in una custodia etichettata, a condizione che misuri al massimo 90 x 130 x 50 cm;
- strumenti musicali purché trasportati in un'apposita custodia etichettata, preferibilmente rigida, purché misuri al massimo 90 x 130 x 50 cm;
- sci, a condizione che siano trasportati in un'apposita custodia etichettata, entro il limite di un paio a persona;
- L'attrezzatura aggiuntiva PMR/PSH per la persona con disabilità (cfr. Volume 4)

Ogni bagaglio depositato nel treno deve poter essere identificato come appartenente a un passeggero, recante in modo visibile il nome e il cognome di quest'ultimo, conformemente alle disposizioni dell'articolo R. 2242-13 del Codice dei trasporti francese; qualsiasi oggetto non identificato è considerato sospetto e può essere distrutto dai servizi competenti.

Il mancato rispetto della policy bagagli a bordo dei TGV INOUI e INTERCITÉS potrà comportare il pagamento della somma di 50 € per 1 bagaglio in eccesso o non conforme, 100 € per 2 bagagli in eccesso o non conformi, 150 € per 3 (o più) bagagli in eccesso o non conformi. Il passeggero che non accetta il pagamento della somma richiesta per non conformità o bagaglio in eccesso potrà vedersi rifiutare l'accesso al treno.

Le norme relative al trasporto dei bagagli a bordo dei treni TGV INOUI in Francia si applicano anche ai treni TGV INOUI da e per la Spagna, l'Italia, il Belgio, Friburgo in Brisgovia (Germania) e il Lussemburgo.

Sui treni TGV Lyria e sui treni gestiti nell'ambito della cooperazione DB SNCF Voyageurs si applicano le seguenti norme specifiche:

- Non vi sono restrizioni sul numero e sul peso dei bagagli, finché il passeggero può trasportarli da solo e senza assistenza, e purché i bagagli a mano, etichettati, non superino la dimensione massima di 130 cm x 90 cm x 50cm

Per maggiori informazioni sulla gestione dei bagagli, è possibile consultare la pagina seguente: https://www.tgvinoui.sncf/voyager/informations-pratiques/politique-bagages

10.2. Accettazione delle biciclette a bordo

Se si viaggia con una bicicletta a bordo di un TGV INOUI o di un INTERCITÉS, è accettata come bagaglio speciale e come oggetto per passeggero a determinate condizioni:

- Se si viaggia con una bicicletta non piegata o non smontata, la prenotazione di un posto è disponibile solo su alcuni TGV INOUI in Francia e a bordo di alcuni INTERCITÉS diurni e notturni soggetti a prenotazione e con un'area dedicata. Deve essere tassativamente effettuata presso i punti vendita TGV INOUI, per telefono o su tutti i canali di distribuzione che lo permettono contestualmente all'acquisto del biglietto passeggero. Prezzo applicabile: 10 € su TGV INOUI e INTERCITÉS con prenotazione obbligatoria. 5 € su INTERCITÉS senza prenotazione obbligatoria.
    - Si può trasportare al massimo a persona 1 bicicletta non smontata come descritto sopra, 1 bagaglio etichettato di dimensioni massime di 70 x 90 x 50 cm, una doppia sacca per bicicletta etichettata e 1 bagaglio a mano etichettato con dimensioni massime di 40 x 30 x 15 cm.
- Se si viaggia con una bicicletta smontata con custodia etichettata, le ruote devono essere smontate prima dell'accesso al binario e contenute in una custodia di dimensioni massime di 90 x 130 x 50 cm.
    - È possibile trasportare al massimo a persona 1 bicicletta come descritto sopra, 1 doppia sacca per bicicletta etichettata e 1 bagaglio a mano di dimensioni massime di 40 x 30 x 15 cm.
- Se si viaggia con una bicicletta piegata, a condizione che sia trasportata a mano e piegata in prossimità del vagone e a condizione che misuri al massimo 90 x 130 x 50 cm una volta piegata.
    - È possibile trasportare al massimo a persona 1 bicicletta come descritto sopra, 1 doppia sacca per bicicletta etichettata e 1 bagaglio a mano di dimensioni massime di 40 x 30 x 15 cm.

Ogni bicicletta depositata sul treno deve poter essere identificata come appartenente a un passeggero. Deve essere etichettata in modo visibile e recare il cognome e il nome del passeggero, conformemente alle disposizioni dell'articolo R. 2242-13 del Codice dei trasporti francese; qualsiasi oggetto non identificato è considerato sospetto e può essere distrutto dai servizi competenti.

Quando il passeggero acquista un posto per la bicicletta, è tenuto a riporla in uno spazio dedicato e gli verrà assegnato un posto in prossimità della suddetta. Per questo motivo è difficile far viaggiare insieme ciclisti e non ciclisti; è necessario effettuare prenotazioni separate.

In caso di ostacolo alla circolazione nei corridoi o di occupazione indebita di un posto o di uno spazio bagagli, il passeggero è punibile con una multa di 150 €.

Il mancato rispetto della policy bagagli a bordo dei TGV INOUI e INTERCITÉS potrà comportare il pagamento della somma di 50 € per 1 bagaglio in eccesso o non conforme, 100 € per 2 bagagli in eccesso o non conformi, 150 € per 3 (o più) bagagli in eccesso o non conformi. Il passeggero che non accetta il pagamento della somma richiesta per non conformità o bagaglio in eccesso potrà vedersi rifiutare l'accesso al treno.

Le norme relative al trasporto di biciclette smontate, coperte o piegate si applicano anche ai treni TGV INOUI da e per la Spagna, l'Italia, il Belgio, Friburgo in Brisgovia (Germania), il Lussemburgo, ai treni TGV INOUI e ICE da e per la Germania in collaborazione con DB SNCF Voyageurs, e ai treni TGV Lyria (Svizzera).

Per maggiori informazioni sul trasporto di biciclette, consultare la pagina seguente: https://www.tgvinoui.sncf/voyager/preparer-votre-voyage/avec-un-velo-bord

10.3. Bagagli e mezzi di spostamento vietati a bordo

A bordo sono vietati i bagagli non conformi alle regole dettagliate di seguito:

- Non conformi all'elenco dei bagagli speciali, come biciclette coricate, tricicli, tandem, cargo bike, longtail, rimorchi, biciclette imballate e qualsiasi bicicletta con dimensioni superiori a quelle di una bicicletta tradizionale. I mezzi di spostamento motorizzati (monopattini, ecc.) a bordo dei treni che circolano sul territorio spagnolo
- In cui sono contenuti prodotti:
    - Pericolosi: Armi (soprattutto armi bianche, armi da fuoco, ecc.), esplosivi, liquidi infiammabili (carburanti, vernici, ecc.) o qualsiasi prodotto pericoloso (chimico, biologico, ecc.).
    - Insoliti: Come prodotti deperibili che emanano un odore sgradevole o piante.
    - Destinati al commercio: I prodotti la cui quantità e/o confezione dimostrano che il titolo di trasporto passeggero è deviato a fini di trasporto di merci che avrebbero dovuto essere oggetto di una prestazione di un operatore specializzato in questo settore.
    - Vietati: I prodotti vietati dalla dogana o da qualsiasi altra autorità amministrativa.

A partire dal 13 dicembre 2026, a bordo saranno vietati i seguenti oggetti:

- Biciclette le cui dimensioni complessive sono superiori a quelle di una bicicletta classica, ovvero con una lunghezza massima di 185 cm e una larghezza massima di 6 cm per gli pneumatici.
- Fat bike, biciclette con più di due ruote, segway e hoverboard. Verranno aggiunti all'elenco delle biciclette vietate a bordo.
- Monopattini con sedile, quelli con più di due ruote, quelli non pieghevoli o quelli con pneumatici di larghezza superiore a 6 cm.

10.4. Responsabilità

Ai sensi degli articoli 33 e 34 dell'allegato I del Regolamento (UE) 2021/782 (DOV):

- In caso di morte o ferimento del passeggero, SNCF è responsabile del danno risultante dalla perdita totale o parziale dell'avaria degli oggetti che il passeggero trasportava con lui come bagaglio a mano fino a concorrenza di 1.400 unità di riferimento (ossia a titolo indicativo circa 1.600 €) per ogni passeggero.
- SNCF non si assume alcuna responsabilità per quanto riguarda i bagagli a mano, che rimangono sotto la custodia esclusiva del passeggero anche quando sono collocati in appositi posti, in fondo o in mezzo alla carrozza, salvo nel caso in cui sia fornita la prova di una negligenza della stessa. Se viene fornita tale prova, l'importo dell'indennizzo da versare da parte di SNCF non potrà superare 360 €.

Inoltre, SNCF è responsabile dei bagagli smarriti nelle stazioni ferroviarie solo in caso di negligenza dimostrata nei suoi confronti. Se viene fornita tale prova, l'importo dell'indennizzo da versare da parte di SNCF non potrà superare 360 €.

Ai sensi del regolamento citato in precedenza, se un passeggero ha effettuato una prenotazione per una bicicletta non smontata e il suo trasporto è rifiutato senza motivo debitamente giustificato da SNCF, il passeggero può beneficiare di un cambiamento di tragitto, di un rimborso, o di un'indennità in caso di ritardo all'arrivo e di un'assistenza.

È vietato depositare bagagli a chiunque non prenda posto a bordo del treno.
I passeggeri sono tenuti a recuperare il/i bagaglio/i prima di scendere dal treno.

Per motivi di sicurezza, data la sua potenziale pericolosità, è vietato ricaricare a bordo dei treni le batterie, anche quelle separate, di qualsiasi tipo di veicolo a motore (biciclette, scooter, ecc.).
Il mancato rispetto del divieto di ricaricare queste batterie a bordo dei TGV INOUI Francia ed Europa e INTERCITES potrà comportare il pagamento della somma di 150 €.

11. Oggetti smarriti

In caso di smarrimento di un oggetto in stazione o a bordo di un treno, si prega di contattare il servizio "Oggetti smarriti" di SNCF Gares & Connexions compilando una dichiarazione di smarrimento online (https://www.garesetconnexions.sncf/fr/mon-compte/objets-trouves/declaration-perte).

In alcune stazioni sono inoltre disponibili uffici Oggetti smarriti.
Per maggiori informazioni, consultare la pagina: https://www.garesetconnexions.sncf/fr/service-client/a-vos-cotes/objet-perdu-trouve.

12. Reclami e mediazione

12.1. Reclami

Qualsiasi reclamo diverso da quelli relativi a un danno fisico deve essere formulato entro 90 giorni dalla fine del viaggio in treno. Se necessario, SNCF Voyageurs si riserva il diritto di richiedere gli originali o le copie dei titoli di trasporto e/o delle fatture saldate necessarie al trattamento della richiesta.
Nell'ambito della Garanzia Reclami, i possessori di un biglietto possono presentare un reclamo al Servizio Relazione con la clientela via Internet:

- Sul sito SNCF: www.sncf-voyageurs.com/fr/contactez-nous/demande-et-reclamation/
- Sul sito SNCF: https://tout-oui.sncf.com
- Sul sito TGV INOUI SNCF: www.tgvinoui.sncf
- Sull'applicazione TGV INOUI PRO per i clienti muniti di tariffa Pro
- Sul sito SNCF o sul sito di viaggi in gruppo per i clienti Gruppo tramite il modulo dedicato

Oppure tramite posta: Servizio Relazione con la Clientela SNCF Voyageurs, 62973 ARRAS Cedex 9
Oppure per telefono:

- Relazione con la Clientela al numero 3635 (servizio gratuito + costo di una chiamata locale)
- Relazione con la Clientela al numero 00 33 (01) 84 94 3635 (servizio gratuito + prezzo di una chiamata) per chiamate effettuate dall'estero. Per ogni altra informazione, prenotazione di biglietti o servizi (Accès+, Junior e Cie, Bagages, Pro)
- Per monitorare l'ordine e i reclami, è possibile contattarci al 3635 (servizio gratuito + prezzo di una chiamata).
- Per le richieste, in corso, di viaggi di gruppo: Inviare la richiesta di reclamo online tramite questo modulo entro e non oltre 60 giorni dal viaggio.
- Per inviare la richiesta per posta, scrivere a:
- Servizio Relazione con la Clientela SNCF Voyageurs
  Offre Groupes
  62973 ARRAS Cedex 9
- Se il viaggio è composto da un TGV INOUI o INTERCITÉS con una coincidenza in TER, la presentazione del reclamo rimane la stessa.

SNCF Voyageurs risponde ai reclami dei passeggeri entro un termine massimo di un mese. In caso di richiesta che necessiti una perizia supplementare, SNCF Voyageurs informa il passeggero che riceverà una risposta entro meno di tre mesi dalla ricezione del reclamo.
SNCF risponde ai reclami dei passeggeri in lingua francese.

I clienti che hanno acquistato il biglietto presso un'agenzia di viaggi autorizzata devono rivolgersi direttamente a quest'ultima per qualsiasi richiesta di modifica, rimborso o spesa del biglietto o informazione relativa al biglietto. In caso di spese sostenute dal cliente in seguito a ritardi o cancellazioni di treni, quali spese di taxi, pernottamento o ristorazione, il cliente deve contattare il vettore per presentare la richiesta di reclamo di cui al paragrafo 14.6 (Garanzia Reclami).

Si noti che i reclami relativi al comfort a bordo dei treni TGV INOUI e INTERCITES sono ammissibili solo a bordo del treno e non possono essere trattati a posteriori. Poiché il servizio clienti di SNCF non è in grado di verificare retroattivamente i malfunzionamenti segnalati, i passeggeri sono tenuti a segnalarli immediatamente al personale di bordo per consentire una risoluzione adeguata.

12.2. Mediazione

In caso di disaccordo con la risposta del Servizio Relazione con la Clientela o di assenza di risposta entro i termini indicati al precedente 12.1, il passeggero può contattare la Mediatrice SNCF Voyageurs tramite lettera indirizzata a TSA 37701 – 59973 Tourcoing Cedex o via Internet sul sito: https://mediation-sncf.my.site.com/mediation/s/?language=fr/. In tal caso, deve allegare tutti documenti giustificativi necessari, in particolare il contratto di trasporto all'origine del reclamo e il reclamo indirizzato al Servizio Relazione con la Clientela. In mancanza di tali documenti, la richiesta non potrà essere trattata.
I principi e le regole applicabili al ricorso al Mediatore SNCF Voyageurs sono definiti in base alle disposizioni del Codice del consumo relative alla risoluzione delle controversie (Libro VI, Titolo 1°), contenute nel protocollo di mediazione firmato il 1° luglio 2025. Il protocollo è disponibile sul sito Internet della Mediatrice ed è allegato alla sua relazione annuale, anch'essa accessibile online.

Fermo restando il suo diritto di ricorrere a una procedura di mediazione di cui all'articolo 12.2 e dopo aver introdotto senza successo un reclamo presso il Servizio Relazione con la Clientela SNCF, il passeggero può presentare una denuncia presso la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (Direzione Generale della Concorrenza, del Consumo e della Repressione delle Frodi) (DGCCRF), sul portale SignalConso, entro 3 mesi dalla ricezione delle informazioni sul rifiuto della sua denuncia iniziale da parte di SNCF Voyageurs.

Inoltre, il passeggero può presentare in qualsiasi momento una denuncia presso la Direzione Generale della Concorrenza, del Consumo e della Repressione delle Frodi (DGCCRF) tramite il portale SignalConso, in caso di presunta violazione del regolamento europeo n. 2021/782 sui diritti e gli obblighi dei passeggeri ferroviari.

13. Risarcimento dei ritardi

13.1. Risarcimento dei ritardi su una tratta in Francia (escluso biglietto diretto)

La Garanzia G30 (Garantie G30) si applica se il treno TGV INOUI, INTERCITÉS o il tragitto in Francia di un TGV internazionale operato da SNCF Voyageurs o con uno dei suoi partner (definiti al Volume 1 delle presenti Tariffe passeggeri) arriva a destinazione almeno 30 minuti dopo l'ora prevista, qualunque sia il motivo del ritardo, e se si possiede un biglietto valido dall'inizio del viaggio.
Se si è effettivamente realizzato il viaggio, SNCF Voyageurs propone un risarcimento sotto forma di buono digitale, bonifico bancario (bonifico in euro possibile unicamente se la durata del ritardo è superiore a 60 minuti), punti o riduzione di un abbonamento, a seconda della durata del ritardo, dello status del cliente e/o della tariffa del titolo di trasporto.
La Garanzia G30 non si applica in caso di assenza di viaggio.
Le modalità di richiesta e calcolo della Garanzia G30 sono specificate nel volume 1, delle presenti Tariffe passeggeri.

13.2. Risarcimento dei ritardi per i treni TGV internazionali (esclusi i biglietti diretti)

Per i tragitti TGV internazionali, il risarcimento si applica indipendentemente dal motivo del ritardo se il treno arriva almeno 30 minuti dopo l'orario previsto.

Per i tragitti internazionali in TGV, SNCF Voyageurs propone ai passeggeri un rimborso sotto forma di buono o di bonifico bancario (bonifico in euro, possibile solo se la durata del ritardo è superiore a 60 minuti), secondo la seguente tabella:

- 25% del prezzo del biglietto del treno con un ritardo compreso tra 30 minuti e 2 ore.
- 50% del prezzo del biglietto del treno con un ritardo di 2 ore o più.

Le disposizioni di cui sopra si applicano fatta salva l'effettiva applicazione del regime più vantaggioso che può essere previsto da disposizioni di diritto imperativo del Paese della residenza abituale del passeggero, che è anche il luogo d'origine o di destinazione del viaggio.
SNCF Voyageurs mette a disposizione dei passeggeri a bordo dei treni internazionali TGV INOUI tra la Francia e la Spagna (TGV INOUI Parigi-Barcellona) un capitolato di reclami conforme alla regolamentazione spagnola applicabile in Spagna. I passeggeri possono richiederli al personale di servizio su questi treni per tragitti internazionali.

Per un tragitto nazionale (tra 2 stazioni francesi) di un TGV internazionale, si applica la Garanzia G30.
I clienti dei TGV internazionali, che hanno acquistato il biglietto sulla rete di distribuzione SNCF Voyageurs, possono richiedere il risarcimento secondo le stesse procedure previste per la Garanzia G30 cfr. volume 1, capitolo "Garanzia G30" delle presenti Tariffe: online su https://tout-oui.sncf.com o https://www.sncf-voyageurs.com/fr/contactez-nous/demande-et-reclamation/
I clienti che hanno acquistato il biglietto al di fuori della rete SNCF devono rivolgersi al proprio distributore.
Tutte le richieste devono essere inviate entro 90 giorni dopo il viaggio.

13.3. Risarcimento in caso di ritardo per un viaggio con coincidenza con un biglietto diretto

Nel caso in cui il passeggero acquisti un viaggio che comprende uno o più tragitti in coincidenza che soddisfi le condizioni di cui al 4.2 del Volume 1 delle presenti Tariffe passeggeri, il viaggio sarà considerato un biglietto diretto dal punto di partenza al punto di arrivo finale.
In caso di ritardo alla sua destinazione finale constatata su un biglietto diretto, SNCF Voyageurs compensa il passeggero alle condizioni indicate di seguito, indipendentemente dal motivo del ritardo.

Il tasso di risarcimento di ciascun vettore è applicato per il tragitto che lo riguarda in funzione del ritardo finale all'arrivo, secondo la seguente tabella:

Ritardo alla destinazione finale	**Valore del buono[1] (% calcolata sul prezzo del biglietto pagato su ciascuno dei tragitti)**		
	TGV INOUI, INTERCITÉS	OUIGO	TER

[1] Buono o bonifico in contanti a partire da 60 minuti di ritardo

Meno di 30 minuti	-	-	Da 60 a 119 minuti = 25% A partire da 120 minuti = 50%
Tra 30 e 59 minuti	25%	-	
Tra 60 e 119 minuti	25%	25%	
Tra 120 e 179 minuti	50%	50%	
Più di 180 minuti	75%[2]	50%	

I passeggeri che hanno acquistato il biglietto sulla rete di distribuzione SNCF Voyageurs possono richiedere il risarcimento secondo le stesse procedure previste per la Garanzia G30, volume 1 delle presenti Tariffe passeggeri: online su https://tout-oui.sncf.com/ o https://www.sncf-voyageurs.com/contactez-nous/reclamation-voyage/.
I clienti che hanno acquistato il biglietto al di fuori della rete SNCF Voyageurs devono rivolgersi al distributore.
Tutte le richieste devono essere inviate entro 90 giorni dopo il viaggio.

Gli abbonamenti sono esclusi dalle garanzie del biglietto diretto.

14. Garanzia di viaggio

14.1. Campi di applicazione della Garantie Voyage ™ (Garanzia di viaggio)

Per i passeggeri che effettuano un viaggio in Francia soggetti alle Tariffe passeggeri SNCF:

- A bordo treni TGV INOUI e INTERCITÉS
- A bordo dei treni internazionali gestiti da SNCF Voyageurs o in partnership con i suoi partner in Europa. Ovvero: TGV Lyria, TGV INOUI Francia -Italia, TGV INOUI Francia-Spagna, DB SNCF Voyageurs in cooperazione, TGV INOUI Francia-Bruxelles in cooperazione con SNCB, TGV INOUI Francia-Lussemburgo, TGV INOUI Parigi-Friburgo in Brisgovia.

Non sono interessati dall'applicazione della Garanzia di viaggio i passeggeri che utilizzano i treni:

- OUIGO offerta che applica le proprie regole commerciali e condizioni generali di vendita,
- Transilien,
- TER,
- altre imprese ferroviarie.

In caso di circostanze eccezionali, SNCF Voyageurs può adattare l'applicazione della Garantie Voyage ™. Informeremo il passeggero il prima possibile in stazione, sul sito di SNCF VOYAGEURS www.sncf-voyageurs.com e sull'applicazione per la mobilità.

[2] Per i tragitti internazionali vedi 14.2

Per qualsiasi reclamo relativo alla Garantie Voyage ™, da presentare entro 90 giorni dopo la data di fine del viaggio (Volume 1).

14.2. Garanzia di informazione

Siamo disponibili in tempo reale per informare i passeggeri in stazione e sui treni, ma anche tramite cellulare con l'applicazione per la mobilità, oppure telefonicamente al numero 3635* per confermare il viaggio o avvisare via e-mail e/o SMS di eventuali modifiche orarie relative al viaggio, se i passeggeri ci hanno fornito i loro dati di contatto al momento della prenotazione.
Siamo disponibili anche su Internet per fornire ai passeggeri la cronologia della puntualità del treno negli ultimi 60 giorni.

Condizioni di applicazione

Prima o durante il viaggio, i passeggeri sono informati in tempo reale degli orari e delle condizioni di circolazione del loro treno:

- In stazione, grazie ai nostri addetti al servizio di relazione con la clientela o ai pannelli informativi,
- per telefono al numero 3635 (servizio gratuito + prezzo di una chiamata),
- Tramite Internet, scheda "Orari e informazioni sul traffico" su Orari e itinerari | SNCF Voyageurs
- Su smartphone grazie all'applicazione per la mobilità.

Se i passeggeri ci forniscono i loro dati di contatto al momento della prenotazione o se sono membri del programma Grand Voyageur, potranno essere informati di un'eventuale modifica oraria, tramite e-mail e/o SMS, in caso di eventi conosciuti da SNCF che possono modificare il corso del loro viaggio (lavori sui binari, moti sociali, intemperie ecc.)
Inoltre, ai sensi della presente Garanzia di informazione e del Regolamento (CE) n° 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri ferroviari, SNCF può informare i clienti in situazioni di perturbazione del viaggio sui seguenti punti:

- Modifica oraria di un viaggio
- Eventuale ritardo relativo a un viaggio
- Modifica della tratta
- Difetto di servizio (assenza di bar, Wi-Fi, climatizzazione…)
- Modifica della composizione del complesso
- Anomalia del materiale (in particolare presa o porta fuori servizio)
- Rinvio di partenza di un treno o soppressione di un treno.
- In caso di situazione critica, al fine di prendere in carico, trovare una soluzione per proseguire il viaggio o proporre, se necessario, un alloggio ai passeggeri

Gli orari riportati sul biglietto sono considerati modificati se, fino alla vigilia del viaggio, l'orario di partenza è anticipato di oltre 1 minuto o posticipato di oltre 5 minuti; oppure se l'orario di arrivo è anticipato o posticipato di oltre 5 minuti.
I dati personali, l'indirizzo e-mail e/o il numero di cellulare del passeggero non sono utilizzati a fini commerciali.
SNCF non si assume alcuna responsabilità in caso di guasti tecnici legati al cellulare o all'accesso alla rete.
Inoltre, per preparare al meglio il viaggio, è possibile consultare gli itinerari, gli orari in stazione o le informazioni sul traffico su: Orari e itinerari | SNCF Voyageurs

A chi rivolgersi?

- Ai nostri agenti SNCF in stazione o a bordo del treno,
- All'agenzia di viaggi SNCF con cui hai effettuato la prenotazione,
- Ai nostri consulenti SNCF al numero di telefono 3635*. Sono disponibili tutti i giorni dalle 7 alle 22 per rispondere alle domande dei clienti.

Quali supporti consultare?

- I pannelli, gli schermi Partenze o gli schermi Arrivi che comunicano i numeri dei binari 20 minuti prima della partenza/dell'arrivo del treno,
- Applicazione per la mobilità
- Internet: https://www.sncf-voyageurs.com/fr/
- Cellulare (SMS) o e-mail.

14.3. Garanzia di assistenza

In caso di situazioni di perturbazione durante il viaggio, SNCF si impegna a garantire un'assistenza necessaria per permettere ai clienti di proseguire il viaggio.
Si ricorda che i figli minorenni restano sotto la responsabilità dei genitori Spetta a questi ultimi verificare la loro capacità di effettuare il viaggio previsto in piena sicurezza.

Condizioni di applicazione:

Sono proposte misure specifiche alla situazione, a prescindere dalla tariffa con la quale viaggiano i passeggeri:

- Viene data la priorità alla ricerca di una soluzione di trasporto per trasportare i clienti fino alla stazione di arrivo indicata sul biglietto (esclusa la rete Transilien), tramite un altro treno o un veicolo sostitutivo quando sarà materialmente possibile e secondo le modalità definite da SNCF.
- Tuttavia, si stabilisce espressamente che se una soluzione di trasporto è stata proposta ed è disponibile il giorno stesso su un altro treno, ma il cliente ha deciso, di sua iniziativa, di rinviare il viaggio al giorno successivo e di sostenere delle spese di alloggio, queste ultime non saranno prese in carico e non saranno oggetto di alcun rimborso da parte di SNCF.
- Anche nell'ipotesi in cui il cliente, per qualsivoglia motivo, non tenesse conto della proposta di rinvio comunicata da SNCF, il calcolo del ritardo che darà eventualmente diritto a indennizzo sarà effettuato con riferimento all'ora di arrivo prevista del treno proposto nella soluzione di rinvio comunicata da SNCF.
- Di conseguenza, la differenza di tempo presa in considerazione sarà quella esistente tra l'ora di arrivo inizialmente prevista del treno soppresso e l'ora di arrivo prevista del treno di rinvio proposto da SNCF, indipendentemente dall'ora di arrivo reale del tragitto effettivamente intrapreso dal cliente.

- In caso di impossibilità di proseguire il viaggio lo stesso giorno, viene offerto un alloggio in un hotel a 2 stelle, nei limiti delle capacità di accoglienza, oppure, se non disponibile, in un hotel di categoria inferiore o in un convoglio fermo a un binario.
- Nella misura del possibile e nel limite delle scorte disponibili, viene offerta una bevanda (e all'ora di pranzo o di cena, uno spuntino o un pasto),

Inoltre, conformemente al regolamento (CE) n. 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri del trasporto ferroviario, se il vettore non comunica ai passeggeri le possibilità di cambiamento di tragitto entro 100 minuti dall'orario previsto di partenza del servizio ritardato o annullato o dalla coincidenza mancata, i passeggeri hanno il diritto di organizzare il cambiamento di tragitto da soli, con obbligo di rivolgersi a fornitori di servizi di trasporto pubblico ferroviario, pullman o autobus. Il vettore rimborsa in seguito ai passeggeri i costi necessari, appropriati e ragionevoli che hanno sostenuto.

Non viene tenuto in conto

Il trasporto alla stazione di arrivo se questa si trova sulla rete Transilien.

14.4. Garanzia di rinvio o rimborso

Se il treno in partenza viene posticipato di più di 1 ora o soppresso, potrà essere proposta, a scelta del passeggero, un'altra soluzione di viaggio o un rimborso:

1. Il passeggero potrà scegliere se proseguire il viaggio o essere reindirizzato verso la destinazione finale in condizioni di trasporto comparabili e il più presto possibile.

2. Il passeggero potrà scegliere se proseguire il viaggio o essere reindirizzato verso la destinazione finale in condizioni di trasporto comparabili e in una data successiva, a sua discrezione, senza alcun costo; ad esempio, attraverso un cambio di biglietto. Il passeggero può percorrere lo stesso tragitto o un altro itinerario, in condizioni paragonabili al viaggio iniziale, stessa classe, stesso livello di comfort, nella misura dei posti disponibili.

3. Il passeggero annulla il viaggio e SNCF rimborsa integralmente il biglietto, comprese la o le parti del viaggio già effettuate se il viaggio non è più di interesse rispetto al piano di viaggio iniziale, nonché, se del caso, il biglietto del ritorno, purché sia stato acquistato contemporaneamente al biglietto di andata e nell'ambito della stessa operazione.

La Garanzia risarcimento non è cumulabile con il risarcimento in caso di ritardo con o senza biglietto diretto.

Quali biglietti riguarda?

Tutti i biglietti a prenotazione obbligatoria, anche con tariffe non sostituibili/non rimborsabili.

Dove fare il cambio biglietto? Dove farsi rimborsare?

Inviare la richiesta di rimborso online su https://tout-oui.sncf.com o Demande et réclamation | SNCF Voyageurs o presso l'agenzia di viaggi autorizzata SNCF.
La richiesta può inoltre essere inviata per posta a Service Relation Client SNCF Voyageurs - 62973 ARRAS Cedex 9.
Tutte le richieste devono essere inviate entro 90 giorni dopo il viaggio.

14.5. Garanzia G30

In caso di arrivo con un ritardo di 30 minuti o più alla destinazione finale durante un viaggio comprendente un TGV INOUI o un INTERCITÉS o un tragitto nazionale di un TGV internazionale operato da SNCF Voyageurs o con uno dei suoi partner (Volume 1 delle presenti Tariffe passeggeri), è possibile richiedere un risarcimento che va dal 25% al 75% del prezzo del biglietto valido utilizzato a seconda dell'entità del ritardo e qualunque sia il motivo di tale ritardo.

SNCF Voyageurs si impegna a consentire al cliente di presentare la propria richiesta online all'arrivo del treno in stazione, a rispondere entro un termine massimo di 1 mese e a offrire un risarcimento in buono utilizzabile presso i punti vendita TGV INOUI, per telefono e su Internet per l'acquisto di biglietto SNCF TGV INOUI e INTERCITÉS o in euro su richiesta del cliente per i ritardi superiori a 60 minuti.

Per i viaggi senza prenotazione o effettuati con alcune tariffe particolari, la richiesta di risarcimento dovrà essere presentata tramite il modulo G30 o per posta secondo le modalità specificate su La Garantie G30 - TGV INOUI.

La richiesta di risarcimento può essere effettuata:

- Online su https://tout-oui.sncf.com oppure su Demande et réclamation | SNCF Voyageurs o sull'applicazione per la mobilità, indipendentemente dal tipo di biglietto.
- Via posta, scaricando su https://www.sncf-voyageurs.com/fr/contactez-nous/en-cas-de-retard/tgv-inoui-intercites/, il modulo di richiesta di risarcimento da compilare e da inviare secondo le modalità indicate.
- Via posta indicando: il riferimento del Codice di prenotazione riportato sul biglietto (riferimento a 6 lettere), la data del viaggio, il numero del treno, il nome e cognome, la posta elettronica (o recapiti postali) e allegando il biglietto.

Se il ritardo non ha comportato dei costi ai passeggeri, questi elementi devono essere trasmessi a: Service Garantie 30 minutes SNCF Voyageurs -CS 69150 -14949 CAEN Cedex 9.

Nel caso in cui il ritardo abbia comportato dei costi al passeggero, i suddetti elementi e i giustificativi dei costi sostenuti devono essere trasmessi a: Services Relations Clients SNCF Voyageurs 62973 ARRAS Cedex 9.

I clienti titolari di una carta fedeltà Grand Voyageur o Grand Voyageur Le Club possono effettuare la richiesta direttamente sul sito dedicato tgvinoui.sncf.
Basta accedere alla sezione "Richiesta di assistenza" e poi "Contattarci attraverso un modulo".
I clienti abbonati MAX ACTIF/+ e PASS che possiedono una carta Grand Voyageur o Grand Voyageur Le Club possono usufruire di condizioni specifiche di applicazione e devono consultare il sito tgvinoui.sncf per trovare tutte le condizioni e le modalità di iscrizione.

Condizioni dettagliate di applicazione della Garanzia G30 – eccetto "biglietto diretto"

Le tabelle di risarcimento figurano nel capitolo 13.3.
Tale risarcimento si applica al prezzo del biglietto valido utilizzato (escluse le prestazioni accessorie) ed è concesso unicamente se l'importo calcolato è pari o superiore a 4 euro per tratta e per passeggero. Viene effettuato a scelta in Buono digitale (a partire da 30 minuti di ritardo) o in bonifico bancario per ritardi di 1 ora o più, se il cliente comunica, al momento della richiesta G30, le proprie

coordinate bancarie con un BIC/IBAN valido. Viene effettuato solo in buono per i ritardi inferiori a 1 ora.

Le condizioni di utilizzo dei buoni sono indicate nel Volume 1 delle Tariffe passeggeri.
I TER non rientrano nella Garanzia G30.

Gli abbonamenti e la carta Liberté sono soggetti a specifiche regole di calcolo:

- Per i titolari della carta Liberté, il risarcimento calcolato come per i clienti senza carta è di un minimo di 5 euro.
- Per i clienti PASS con abbonamento mensile e settimanale, MAX ACTIF/MAX ACTIF+, MAX JEUNE e MAX SENIOR, il risarcimento in funzione dell'intervallo di ritardo è pari a
    - 5€ per ritardi compresi tra 30 e 179 minuti
    - 10€ per ritardi compresi tra 180 e 239 minuti
    - 20€ per ritardi maggiori o uguali a 240 minuti

  Il risarcimento verrà corrisposto esclusivamente in buoni .
- Gli abbonati MAX ACTIF/MAX ACTIF+, Grand Voyageur le Club e PASS settimanale e mensile possono registrarsi alla Garanzia 30 minuti Proactive sul sito tgvinoui.sncf per ricevere il compenso automaticamente in punti fedeltà a partire da 30 minuti di ritardo accumulati nel mese a partire da ogni ritardo unitario superiore ai 15 minuti.

Particolarità Garanzia puntualità INTERCITÉS per i clienti Forfait per le linee diurne Parigi Limoges Tolosa e Parigi Clermont-Ferrand:
A partire da marzo 2024, i clienti titolari di un abbonamento mensile sulle linee Parigi Limoges Tolosa e Parigi Clermont-Ferrand possono richiedere un rimborso del 20% del prezzo del loro abbonamento se la regolarità della loro linea è:

- Inferiore al 75% per ritardi fino a 5 minuti o
- Inferiore al 95% per ritardi fino a 1 ora.

Questa misura non riguarda gli abbonamenti settimanali e i titolari di un abbonamento mensile sulla linea Parigi Les Aubrais.
Quando il titolare di un abbonamento risulta idoneo alla misura (regolarità non conforme alle aspettative e forfait mensile valido per il mese e la linea interessati), il cliente riceve, intorno al 20 del mese successivo, un'e-mail dai team di Relazione con la Clientela di SNCF Voyageurs che li informa del loro diritto a un risarcimento. A questo punto il titolare, per beneficiarne, deve rispondere all'e-mail e fornire coordinate bancarie valide. Il Servizio clienti effettua il bonifico ed entro 3 settimane l'importo corrispondente al 20% del prezzo del buono mensile viene accreditato sul conto corrente del cliente.
In caso di mancata ricezione dell'e-mail, il cliente potrà controllare, intorno al 20 del mese successivo, su SNCF-Voyageurs, se ha diritto alla misura (https://www.sncf-voyageurs.com/fr/contactez-nous/questions-et-reponses/garantie-voyage/). In caso affermativo, il cliente può inviare la sua richiesta tramite il link https://tout-oui.sncf.com.
Il cliente dispone di un periodo di 90 giorni massimo alla fine della validità del forfait per richiedere un rimborso.

Per il risarcimento dei ritardi con un biglietto diretto, vedere Volume 1 delle presenti Tariffe passeggeri.

14.6. Garanzia reclami

Il servizio Relazione con la clientela si impegna a rispondere ai reclami entro un termine massimo di 1 mese. Per ulteriori informazioni, consultare il Volume 1 delle presenti Tariffe passeggeri.

In caso di interruzione della coincidenza che comporti un ritardo pari o superiore a un'ora, i passeggeri possono sostenere spese accessorie. Si precisa che solo i tipi di spese elencati di seguito sono idonei a una richiesta di rimborso, su riserva di presentazione di fatture saldate con IVA. Il rimborso avviene sulla base delle spese effettive, limitatamente a un forfait predeterminato per tipo di spesa.
Le spese idonee sono le seguenti:

1. **Spese di trasporto:** sono accettate solo le spese di taxi, NCC, metro, tram, autobus, pullman e car pooling, escluse le spese anticipate da SNCF Voyageurs.
2. **Spese di alloggio**: sono accettate solo le spese di alberghi, di noleggio di un alloggio di breve durata, di campeggio o ostello, escluse le spese anticipate da SNCF Voyageurs.
3. **Spese di ristorazione**: sono accettate solo le spese di ristorazione annesse, legate a una camera di albergo, un ristorante, al Bistro TGV INOUI, una panetteria o articoli alimentari di supermercato.
4. **Spese del biglietto ferroviario SNCF**: sono accettate le spese di ritenuta in caso di cambio o cancellazione connesse alla situazione riscontrata, nonché le spese di differenza di prezzo tra il biglietto iniziale e il nuovo biglietto in caso di cambio sulla stessa stazione di partenza/destinazione.

È espressamente stabilito che nessun rimborso sarà concesso senza la presentazione di fatture saldate.

La richiesta di rimborso deve essere effettuata presso il vettore

- Online su https://tout-oui.sncf.com o su Demande et réclamation | SNCF Voyageurs
- Per posta indicando: il riferimento del Codice di prenotazione riportato sul biglietto (riferimento a 6 lettere), la data del viaggio, il numero del treno, il nome e cognome, la posta elettronica (o recapiti postali) e allegando il biglietto e tutte le fatture rilasciate all'indirizzo seguente: Service Relation Clients SNCF Voyageurs, 62973 ARRAS Cedex 9.

VOLUME 2 – CARTA SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Quando viaggi a bordo dei nostri treni ad alta velocità o quando utilizzi i nostri servizi, ci affidi alcune delle tue informazioni personali. La presente Carta ha lo scopo di informarti sul modo in cui trattiamo tali dati. Al di là degli obblighi giuridici che dobbiamo rispettare, attribuiamo la massima importanza alla protezione dei dati personali che ci vengono affidati e al rispetto della vita privata dei nostri clienti.

Il sito OUIGO.COM dispone di una propria carta di protezione dei dati personali disponibile consultando il seguente link: https://www.ouigo.com/charte-confidentialite.

1. Disposizioni generali

1.1. Titolare del Trattamento

SNCF Voyageurs SA, che agisce in qualità di responsabile del trattamento ai sensi del regolamento (UE) 2016-679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (di seguito il "GDPR") e la legge n. 2018-493 del 20 giugno 2018 si occupa del trattamento dei dati personali nell'ambito dell'esecuzione dei servizi che assicura.

1.2. Finalità e basi giuridiche del trattamento

I trattamenti sono effettuati da SNCF Voyageurs o dalle sue filiali per le seguenti finalità:

Finalità	Base giuridica per il trattamento
La fornitura e la gestione dei servizi di trasporto assicurati da SNCF Voyageurs (tra cui la vendita e l'emissione dei Titoli di trasporto e le informazioni sul passeggero)	Esecuzione del contratto di trasporto o/e del relativo servizio connesso
Gestione delle informazioni e supporto ai viaggiatori in situazioni di emergenza (recapiti del passeggero, riprogrammazione del viaggio, assistenza, rimborso, risarcimento, ecc.).	Esecuzione del contratto Obblighi di legge
La gestione delle carte commerciali (in particolare carte sconto, abbonamenti, carte fedeltà)	Esecuzione del contratto
Le ricerche commerciali dei passeggeri e dei potenziali clienti	Interesse legittimo del titolare del trattamento (sulla base dell'eccezione "prodotti e servizi analoghi" ai sensi

	dell'articolo L. 34-5 del codice delle poste e delle comunicazioni elettroniche francese). Consenso (per le comunicazioni "opt-in partner")
L'invio di un carnet di viaggio il G-1 della partenza	Interesse legittimo per il carnet di viaggio a scopo informativo Consenso per il carnet di viaggio per scopi commerciali (inviato solo ai clienti abbonati alle offerte commerciali)
L'organizzazione di concorsi a premi	Esecuzione del contratto (regolamento del gioco)
La realizzazione di sondaggi e indagini di soddisfazione	Obbligo giuridico per le indagini di soddisfazione relative alla qualità del servizio a bordo (regolamento (CE) n. 2021/782 sui diritti e gli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario) Legittimo interesse per valutare la soddisfazione dei clienti in relazione all'evoluzione del o dei prodotti e servizi proposti da SNCF Voyageurs e la pertinenza del suo modello economico
L'elaborazione di studi statistici per finalità di marketing tramite valutazioni di comportamenti, segmentazioni e profilazioni	Interesse legittimo: determinare il migliore allineamento tra le offerte e i servizi proposti da SNCF Voyageurs e il profilo e le aspettative dei clienti
La gestione della relazione con la clientela: informazioni, reclami commerciali, incidenti, ecc. *Le richieste, i reclami e i documenti giustificativi condivisi possono essere oggetto di analisi automatizzate.* *Per alcuni trattamenti, possono essere prese decisioni automatizzate.*	Esecuzione del contratto
Prevenzione e lotta contro le frodi, controllo dei dazi tariffari e trattamento delle contravvenzioni	Interesse legittimo del titolare del trattamento: informare il cliente, elaborare le sue richieste, migliorare il servizio, difesa degli interessi Esecuzione del contratto di trasporto Obbligo legale (Regolamento (CE) N. 2021/782)

Gestione delle controversie	Interesse legittimo del titolare del trattamento per quanto riguarda la prevenzione delle frodi e il controllo dei diritti tariffari Obblighi legali relativi al trattamento delle contravvenzioni
Gestione delle richieste di esercizio dei diritti e domande sui Dati personali	Esecuzione del contratto o interesse legittimo
La trasmissione dei dati personali alle autorità competenti (amministrative, fiscali, giudiziarie, di polizia, ecc.)	Obbligo legale
Gestione dei recuperi degli importi non pagati, ripetizione dell'indebito (articoli 1302 e seguenti del Codice civile francese)	Obbligo legale (laddove una legge lo richieda)
Gestione e monitoraggio centralizzato delle constatazioni di un'infrazione alla polizia ferroviaria (trattamento automatizzato): recupero, individuazione dei reati abituali e dichiarazione intenzionale di falso indirizzo/falsa identità, gestione delle comunicazioni alle autorità	Interesse legittimo del titolare del trattamento
Miglioramento continuo dei nostri strumenti di automazione e di intelligenza artificiale	Interesse legittimo del titolare del trattamento

1.3. Categorie di dati personali raccolti

I dati inseriti nell'ambito dell'acquisto dei titoli di trasporto o di qualsiasi diritto tariffario applicabile devono essere esatti, pertinenti, necessari e aggiornati.

Finalità	Categorie di dati personali
La fornitura e la gestione dei servizi di trasporto assicurati da SNCF Voyageurs (tra cui la vendita e l'emissione dei Titoli di trasporto e le informazioni sul passeggero)	Dati d'identità Dati personali e professionali, tra cui l'indirizzo e-mail e/o il numero di cellulare Dati bancari Informazioni di viaggio

	Identificativi clienti (n. ordine, ecc.) Preferenze per l'assistenza Dati relativi alla salita a bordo
Gestione delle informazioni e supporto ai viaggiatori in situazioni di emergenza (recapiti del passeggero, riprogrammazione del viaggio, assistenza, rimborso, risarcimento, ecc.).	Dati d'identità Dati personali o professionali, tra cui l'indirizzo e-mail e/o il numero di cellulare Dati bancari Informazioni di viaggio ID clienti
La gestione delle carte commerciali (in particolare carte sconto, abbonamenti, carte fedeltà)	Dati d'identità Dati personali e/o professionali, incluso l'indirizzo e-mail Informazioni relative alle carte commerciali (tra cui il n. di carte) Dati biometrici
Le ricerche commerciali dei passeggeri e dei potenziali clienti	Dati d'identità Dati personali, incluso l'indirizzo e-mail
L'invio di un carnet di viaggio il G-1 della partenza	Dati d'identità Indirizzo e-mail Informazioni sul viaggio del cliente
L'organizzazione di concorsi a premi	Dati d'identità Dati personali, incluso l'indirizzo e-mail
La realizzazione di sondaggi e indagini di soddisfazione	Dati d'identità Informazioni sul viaggio del cliente Dati personali, incluso l'indirizzo e-mail
L'elaborazione di studi statistici per finalità di marketing tramite valutazioni di comportamenti, segmentazioni e profilazioni	Dati d'identità Dati personali Informazioni sul viaggio Informazioni relative al possesso di una tessera sconto, di un abbonamento o di un programma fedeltà Preferenze del cliente (preferenze di viaggio, preferenze alimentari nell'ambito del servizio ristorazione)
La gestione della relazione con la clientela: informazioni, reclami commerciali, incidenti, ecc. *Le richieste, i reclami e i documenti giustificativi condivisi possono essere oggetto di analisi automatizzate.* *Per alcuni trattamenti, possono essere prese decisioni automatizzate.*	Dati d'identità Dati personali Dati biometrici (alcune conversazioni telefoniche possono essere registrate per migliorare il servizio e in caso di chiamate malevole) Informazioni sul viaggio Informazioni relative a carte commerciali, abbonamenti o programmi fedeltà del cliente Dati bancari (IBAN)

	Fattura/e o documento/i giustificativo/i Dati che permettono di accertarsi dell'identità della persona (se necessario, copia di un documento d'identità) Tutti i dati necessari al trattamento della richiesta o del reclamo Dati sulla salute (in caso di lesioni personali)
Prevenzione e lotta contro le frodi, controllo dei dazi tariffari e trattamento delle contravvenzioni	Dati d'identità Dati personali Informazioni sul viaggio Informazioni relative al possesso di una tessera sconto, di un abbonamento o di un programma fedeltà Informazioni relative al titolare del titolo di trasporto, al titolare della carta o dell'abbonamento Dati relativi a infrazioni
Gestione delle controversie	Dati d'identità Dati personali Informazioni sul viaggio Informazioni relative a carte commerciali, abbonamenti o programmi fedeltà del cliente Dati bancari (IBAN) Tutti i dati necessari per il trattamento del contenzioso Dati sulla salute (in caso di lesioni personali)
Gestione delle richieste di esercizio dei diritti e domande sui Dati personali	Dati d'identità Dati personali Informazioni relative agli sconti o agli abbonamenti del cliente (tra cui il numero di carta commerciale, di abbonamento o di fedeltà) Dati che permettono di accertarsi dell'identità della persona ed evitare qualsiasi rischio di omonimia (copia di un documento d'identità se necessario)
La trasmissione dei dati personali alle autorità competenti (amministrative, fiscali, giudiziarie, di polizia, ecc.)	Dati d'identità Dati personali Informazioni sui viaggi Informazioni relative alle carte sconto e agli abbonamenti

	Altri elementi a seconda della natura della domanda e dell'autorità competente interessata
La gestione dei recuperi degli importi non pagati	Dati d'identità Dati personali Dati bancari Informazioni di viaggio Identificativi clienti (n. ordine o fattura, ecc.)
Gestione e monitoraggio centralizzato delle constatazioni di un'infrazione alla polizia ferroviaria (trattamento automatizzato): recupero, individuazione dei reati abituali e dichiarazione intenzionale di falso indirizzo/falsa identità, gestione delle comunicazioni alle autorità	Dati d'identità Dati personali
Miglioramento continuo dei nostri strumenti di automazione e di intelligenza artificiale	Dati d'identità Dati personali Informazioni sul viaggio Informazioni relative a carte commerciali, abbonamenti o programmi fedeltà del cliente Fattura/e o documento/i giustificativo/i Tutti i dati necessari al trattamento della richiesta o del reclamo

1.4. Durata di conservazione

In conformità alla normativa applicabile, SNCF Voyageurs si impegna a non conservare i Dati personali del cliente oltre il periodo strettamente necessario alle finalità di utilizzo per le quali sono stati raccolti.

Il titolare del trattamento si impegna ad archiviare o cancellare i Dati personali dell'utente non appena scade la finalità e/o il periodo di conservazione definito.
Tali periodi massimi si applicano a meno che l'utente non richieda la cancellazione o la cessazione del trattamento dei suoi Dati personali prima della scadenza di tali periodi, se la loro conservazione non è più giustificata da requisiti operativi o legali.

Finalità	Durata di conservazione
La fornitura e la gestione dei servizi di trasporto assicurati da SNCF Voyageurs (tra cui la vendita e l'emissione dei Titoli di trasporto e le informazioni sul passeggero)	3 anni dal viaggio o dalla data di acquisto del viaggio

Gestione delle informazioni e supporto ai viaggiatori in situazioni di emergenza (recapiti del passeggero, riprogrammazione del viaggio, assistenza, rimborso, risarcimento, ecc.).	6 mesi
La gestione delle carte commerciali (in particolare carte sconto, abbonamenti, carte fedeltà)	3 anni dalla scadenza della carta commerciale e dell'abbonamento 5 anni dalla scadenza della carta fedeltà
Le ricerche commerciali dei passeggeri e dei potenziali clienti	4 anni dall'inattività del cliente
L'invio di un carnet di viaggio il G-1 della partenza	1 anno dall'invio
L'organizzazione di concorsi a premi	Durata indicata nel regolamento del concorso in questione
La realizzazione di sondaggi e indagini di soddisfazione	4 anni dall'inattività del cliente
L'elaborazione di studi statistici per finalità di marketing tramite valutazioni di comportamenti, segmentazioni e profilazioni	4 anni dall'inattività del cliente
La gestione della relazione con la clientela: informazioni, reclami commerciali, incidenti, ecc. *Le richieste, i reclami e i documenti giustificativi condivisi possono essere oggetto di analisi automatizzate.* *Per alcuni trattamenti, possono essere prese decisioni automatizzate.*	3 anni al massimo a partire dall'acquisto di un titolo di trasporto, di un abbonamento o della tessera sconto, oppure dal regolamento del reclamo
Prevenzione e lotta contro le frodi, controllo dei dazi tariffari e trattamento delle contravvenzioni	5 anni al massimo a partire dall'acquisto di un titolo di trasporto, di una carta o di un abbonamento
Gestione delle controversie	Fino all'esaurimento dei mezzi e dei termini per il ricorso contro la decisione emessa e le sue misure di esecuzione
Gestione delle richieste di esercizio dei diritti e domande sui Dati personali	5 anni dalla richiesta
La trasmissione dei dati personali alle autorità competenti (amministrative, fiscali, giudiziarie, di polizia, ecc.)	Durata necessaria per adempiere agli obblighi legali
La gestione dei recuperi degli importi non pagati	Massimo 2 anni dalla constatazione dell'importo non pagato
Gestione e monitoraggio centralizzato delle constatazioni di un'infrazione alla polizia ferroviaria (trattamento automatizzato):	5 anni dalla data dell'infrazione o dal pagamento delle contravvenzioni

recupero dei verbali, individuazione dei reati abituali e dichiarazione intenzionale di falso indirizzo/falsa identità, gestione delle comunicazioni alle autorità	
Miglioramento continuo dei nostri strumenti di automazione e di intelligenza artificiale	Durata necessaria all'azionamento dello strumento

SNCF Voyageurs crea una scheda cliente per ogni cliente. Tale scheda cliente include i seguenti dati personali: dati d'identità e dati di contatto. A ogni cliente viene assegnato un identificativo unico. Tale scheda cliente viene conservata per i 3 anni successivi all'ultima attività del cliente.

Nell'ambito della difesa dei suoi interessi in materia amministrativa, civile o/e penale, al fine di adempiere a obblighi legali o normativi, o di costituire delle prove in caso di precontenzioso o contenzioso, SNCF Voyageurs potrebbe dover archiviare i tuoi dati personali per il tempo necessario all'adempimento di tali obblighi legali o normativi o per un periodo non superiore al periodo legale di prescrizione del diritto comune. Appena prima della loro cancellazione, i tuoi dati potrebbero essere resi anonimi, per motivi statistici, in conformità alla normativa vigente.

1.5. Destinatari e trasferimenti di dati personali

I dati raccolti direttamente o indirettamente da SNCF Voyageurs sono necessari alle finalità e ai trattamenti previsti dai termini della presente Carta e sono destinati ai servizi di SNCF Voyageurs interessati, come menzionati in ciascuna delle condizioni generali di vendita o politica di protezione dei dati relativi a ciascun servizio, così come, se del caso, ai suoi partner o fornitori.

I dati personali possono essere trattati dai dipendenti di SNCF Voyageurs, nei limiti delle loro rispettive attribuzioni e per realizzare le finalità dei trattamenti in questione. In tal senso, i dati personali possono essere comunicati a qualsiasi dipendente di SNCF Voyageurs o, se del caso, ai distributori e alle agenzie di viaggio autorizzate SNCF, se necessario per trattare una richiesta o un reclamo del Cliente, nonché alle sue informazioni.

In alcuni spazi clienti sui siti web o sulle applicazioni mobili di SNCF, i passeggeri possono accedere, ove applicabile, ai biglietti di viaggio di tutti i passeggeri interessati dallo stesso ordine.
I dati personali potrebbero anche essere trasmessi a organismi statali, nel rispetto delle finalità in questione. I dati personali utilizzati in particolare nell'ambito della gestione (automatica) delle infrazioni alla polizia ferroviaria sono trattati esclusivamente dagli agenti abilitati degli Stabilimenti del Gruppo Public Unifié e dei servizi/fornitori incaricati del recupero, e non sono comunicati a terzi ad eccezione delle autorità giudiziarie.

I dati personali possono inoltre essere trattati dai partner e dai fornitori di SNCF Voyageurs (tra cui imprese ferroviarie terze per le quali sono state affidate alcune prestazioni), comprese le sue filiali, nei limiti delle loro rispettive attribuzioni e per realizzare le finalità dei trattamenti in questione.

Le categorie principali di fornitori a cui possono essere destinati i dati raccolti da SNCF Voyageurs sono le seguenti:

- "CRMS": Filiale di SNCF Voyageurs, responsabile della gestione commerciale e relazionale dei clienti
- Gli istituti di sondaggio e di indagine di soddisfazione
- I fornitori di servizi relativi in particolare all'accompagnamento dei bambini a bordo, alla ristorazione o all'accompagnamento delle persone con mobilità ridotta
- I fornitori di servizi informatici (host, sviluppatori, supporto informatico, ecc.), tra cui SNCF Connect & Tech Services, filiale di SNCF Voyageurs.

I fornitori di servizi di SNCF Voyageurs sono stati oggetto di una selezione rigorosa e si sono impegnati a rispettare una serie di misure di sicurezza, tutte conformi allo stato dell'arte. SNCF Voyageurs si riserva il diritto di verificare in qualsiasi momento la corretta applicazione di tali misure da parte dei fornitori di servizi.

I dati sono memorizzati all'interno dell'Unione europea, essenzialmente in Francia.

1.6. Trattamenti automatizzati e sistemi di intelligenza artificiale

Nell'ambito della gestione delle tue richieste e dei tuoi reclami (ad esempio rimborsi, gestione dei contratti o richieste legate ai nostri servizi), possiamo ricorrere a strumenti di automazione e di intelligenza artificiale, come:

- sistemi riconoscimento ottico dei caratteri (OCR) per analizzare i documenti giustificativi che ci trasmetti (fatture delle spese sostenute, ecc.) senza che i tuoi dati personali siano registrati dal sistema; per il tempo di gestione della tua richiesta vengono conservati solo i dati relativi alle spese sostenute;
- sistemi di supporto al trattamento per l'analisi delle richieste e facilitarne il monitoraggio per i nostri agenti;
- un chatbot che consenta di rispondere alle tue domande o di guidarti nelle tue procedure;
- sistemi di interpretazione di trasmissione vocale per l'analisi delle richieste telefoniche e facilitarne il monitoraggio da parte dei nostri agenti;
- sistemi di controllo automatico dei diritti tariffari in occasione dell'acquisto di titoli di trasporto a tariffa ridotta e in occasione delle richieste di rimborso;
- sistemi di controllo automatico dell'ammissibilità di una richiesta di un risarcimento di restituzione o di rimborso di spese accessorie (vitto, alloggio, trasporto)
- processi decisionali automatizzati, ad esempio per accettare o rifiutare automaticamente una richiesta di rimborso semplice.

Addestramento e miglioramento degli strumenti

Alcuni dati personali che ci trasmetti possono anche essere utilizzati, ove necessario, per addestrare e migliorare i nostri strumenti tecnologici al fine di garantirne un funzionamento ottimale. Quando l'addestramento dello strumento lo consente, i dati utilizzati sono resi anonimi o pseudonimizzati.
La base giuridica di questo trattamento è il nostro legittimo interesse a migliorare i nostri servizi.

Puoi opporti in qualsiasi momento contattandoci tramite i recapiti indicati nella sezione "1.8. Diritti dell'individuo".

Decisioni automatizzate
Quando decisioni basate esclusivamente su un trattamento automatizzato producono effetti giuridici o significativi nei tuoi confronti, disponi dei seguenti diritti:

- chiedere un intervento umano;
- esprimere il tuo punto di vista;
- contestare la decisione.

Questi diritti possono essere esercitati contattandoci attraverso i recapiti indicati nella sezione "1.8. Diritti dell'individuo".

1.7. Impegni di SNCF Voyageurs in materia di sicurezza dei dati personali

SNCF Voyageurs si impegna ad adottare tutte le misure di sicurezza necessarie al fine di prevenire qualsiasi violazione dei dati personali di questi clienti, sia il risultato di un atto malevolo o accidentale. Tali misure riguardano una serie di tematiche, tra cui:

- L'integrazione della sicurezza nei progetti, compresa la formalizzazione di un'analisi dei rischi legati soprattutto alla sicurezza informatica
- Una gestione avanzata delle abilitazioni del personale di SNCF Voyageurs e dei fornitori che necessitano di accedere ai dati dei Clienti per le loro attività,
- L'obbligo di riservatezza da parte di tutti i fornitori che hanno accesso ai dati dei Clienti,
- Un monitoraggio della sicurezza e della regolamentazione che consenta di migliorare costantemente il servizio di autenticazione e mantenerne alto il livello di sicurezza
- L'organizzazione di audit tecnico-funzionali periodici danno origine a piani di azione, di cui si monitora l'attuazione.

1.8. Diritti dell'individuo:

In conformità alla normativa vigente, il Cliente gode di diversi diritti in relazione all'utilizzo dei propri dati personali.
Questi diritti riguardano:

L'accesso	**La rettifica**	**La portabilità**
L'esercizio del diritto di accesso permette al Cliente di controllare la veridicità dei dati e, se necessario, di farli rettificare o cancellare.	L'esercizio del diritto di modifica consente al Cliente di aggiornare i propri dati.	L'esercizio del diritto alla portabilità dei dati consente al Cliente di trasmetterli a una terza parte di sua scelta.
La cancellazione	**L'opposizione**	**La limitazione**
L'esercizio del diritto di cancellazione permette al	L'esercizio del diritto di opposizione consente al Cliente di opporsi all'utilizzo	L'esercizio del diritto alla limitazione consente al Cliente di richiedere a un

Cliente di ottenere la cancellazione dei propri dati.	dei propri dati per uno scopo preciso.	organismo di "congelare" temporaneamente l'utilizzo di alcuni dei suoi dati personali.

Il Cliente può inoltre disporre di ulteriori diritti previsti dalla legislazione nazionale di pertinenza, come la definizione di indicazioni relative alla conservazione, alla cancellazione e alla comunicazione dei dati personali dopo il suo decesso.
Per quanto riguarda il diritto alla cancellazione, può prevedere alcuni limiti, in particolare nell'ambito dell'articolo 17 paragrafo E del "RGPD".

Il Cliente può esercitare tali diritti attraverso diversi canali:

Tramite il modulo di contatto	**Per posta**
Cliccando qui	SNCF Voyageurs Equipe Protection des Données TGV IC 1 / 3 RUE CAMILLE MOKE CS 20012 93212 LA PLAINE SAINT-DENIS Francia.

Il Cliente ha inoltre la possibilità di contattare l'autorità di controllo da cui dipende al fine di segnalarle qualsiasi violazione in relazione all'uso dei propri dati personali.

2. Prestazioni associate al trasporto

Le regole applicabili in materia di trattamento e conservazione dei dati personali per l'esecuzione delle prestazioni associate al trasporto proposte da SNCF Voyageurs o dalle sue filiali sono consultabili ai seguenti indirizzi:

Prestazione	**Link alle norme applicabili in materia di protezione dei dati personali**
I miei bagagli	Articolo 4 del Volume 5 delle Tariffe passeggeri e CGU consultabili qui: https://www.sncf-voyageurs.com/fr/mentions-legales/conditions-generales-de-vente-du-service-mes-bagages/
Accès Plus	Articolo 2.4 del Volume 4 delle Tariffe passeggeri e CGU consultabili qui www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/preparez-votre-voyage/accessibilite/cgu-du-service-dassistance-pmrpsh-de-tgv/
Wi-Fi	Direttamente a bordo dei nostri treni TGV INOUI durante la connessione alla rete Wi-Fi SNCF_WIFI_INOUI e sul portale TGV INOUI sezione Note legali

Vendite per gruppi	Per un viaggio in gruppo da 10 a più di 250 persone, le CGV comprendono un articolo "Dati personali" consultabile qui: https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/preparez-votre-voyage/voyagez-en-groupe/
Ristorazione a bordo *(Intercités)*	La carta sulla protezione dei dati personali è consultabile qui: Nos Territoires Gourmands (I nostri territori golosi) - Carta sulla protezione dei dati personali
Le Bistro *(TGV INOUI)*	La vendita e la gestione dei prodotti "SmartBar" sono di competenza esclusiva della società Newrest. Per quanto riguarda lebar.sncf.com, la politica di protezione dei dati personali è consultabile qui: Le Bistro - Carta sulla protezione dei dati personali
Junior e compagnie	Informativa sulla protezione dei dati personali Junior & Cie

3. Misurazioni dell'audience, cookie e altri tracciatori

Durante la consultazione o l'utilizzo dei siti web o delle applicazioni mobili di SNCF VOYAGEURS, SNCF VOYAGEURS può avere accesso ai dati di connessione e di navigazione (log, indirizzo IP, indirizzo MAC).

Allo stesso modo, SNCF VOYAGEURS o i suoi partner possono depositare cookie o tracciatori assimilati a cookie.
Un cookie è un file di piccole dimensioni, che non consente l'identificazione dell'Utente né di leggere le informazioni contenute nei file del suo computer, ma che registra informazioni relative alla navigazione di un dispositivo elettronico su un servizio, un sito web o un'applicazione mobile. I dati così ottenuti mirano ad esempio a facilitare la navigazione successiva, proporre servizi personalizzati, migliorare le prestazioni dei contenuti del sito o dell'applicazione e consentire varie misure di frequentazione.

Le informazioni relative al deposito di cookie o tracciatori assimilati sono disponibili nell'ambito delle politiche di protezione dei dati presenti sui vari siti e applicazioni di SNCF VOYAGEURS.

VOLUME 3 – GAMMA TARIFFARIA

1. Formazione dei prezzi

1.1. Informazioni sui prezzi

Le informazioni sui prezzi possono essere ottenute presso i punti vendita TGV INOUI, nelle agenzie di viaggio autorizzate, su Internet o dalla Relazione con la clientela (3635 servizio gratuito + prezzo chiamata) e, per alcune tratte dirette, mediante guide e schede messe a disposizione della clientela.

Le tariffe aggiornate per i tragitti nazionali dei TGV INOUI sono consultabili sul sito: Dettaglio delle tariffe.

Le tariffe aggiornate per i servizi diretti gestiti da INTERCITÉS, sia diurni che notturni, sono disponibili sul sito web: Dettaglio delle tariffe

Nell'ambito della libertà tariffaria delle regioni, le modalità di calcolo dei prezzi sono specifiche per ciascuna delle Regioni e sono riportate nelle Condizioni generali di Vendita e di Trasporto disponibili sui siti TER regionali. Tutte le tariffe TER e le relative condizioni di applicazione sono disponibili al seguente link: https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/en-france/ter/

1.2. Definizioni dei prezzi da utilizzare come riferimento al calcolo dei prezzi per tariffa

Tariffa Standard di seconda classe (normale):

Il prezzo normale è quello offerto a un passeggero adulto che non usufruisce di sconti particolari per una relazione, una classe di comfort e una determinata data di prenotazione.
È compreso tra un valore minimo e un valore massimo che possono essere ottenuti sul sito informativo indicato sopra. Il valore massimo è approvato dal Ministero dei Trasporti per i tragitti nazionali, in seconda classe, sui treni TGV INOUI e INTERCITES.
Su questo prezzo normale viene applicato uno sconto per alcune tariffe (AVANTAGE, ENFANT ecc.) in base al tasso definito.

Tariffa regolamentata (o sociale di riferimento):

Il prezzo regolamentato o il prezzo sociale di riferimento è un valore fissato dal ministero competente, per tratta e per classe, con una distinzione tra periodo normale e periodo di punta per TGV INOUI.
In seconda classe, per i passeggeri che usufruiscono di una tariffa sociale, il prezzo sarà quello regolamentato ridotto del tasso di sconto proprio della loro tariffa.
Nella prima classe, il calcolo del prezzo dipende dalla tariffa sociale (vedere capitolo corrispondente alla tariffa sociale del passeggero che ne usufruisce).

1.3. Calcolo del prezzo dei titoli di trasporto

Per effettuare il tragitto tra la stazione di origine e la stazione di arrivo, il passeggero può scegliere l'itinerario. Ogni parte di un viaggio che corrisponde all'utilizzo di un treno tra la stazione d'origine e la stazione di arrivo viene chiamata "segmento".
Il calcolo del prezzo di un viaggio si effettua a partire dal prezzo di ogni segmento.

1.4. Prezzi applicabili ai bambini

I minori restano sotto la responsabilità dei genitori. Spetta a questi ultimi assicurarsi della loro capacità di viaggiare in tutta sicurezza.
SNCF Voyageurs propone un servizio di accompagnamento di minori "Junior & Cie" dai 4 ai 14 anni inclusi su determinate tratte a lunga distanza durante i periodi di vacanze scolastiche e i weekend.
I bambini di età inferiore ai 4 anni al momento della data del viaggio sono autorizzati a viaggiare gratuitamente, ma in questo caso non possono beneficiare di un posto a sedere. Per avere un posto a sedere per i bambini di età inferiore ai 4 anni, è necessario pagare il forfait Bambin.

2. Accesso ai prezzi ridotti

2.1. Tessera sconto

2.1.1. Fornitura di carte per l'accesso a determinati prezzi ridotti

L'applicazione di alcune tariffe scontate è subordinata al possesso, da parte del passeggero, di una tessera sconto, le cui condizioni di consegna sono riportate nelle diverse tariffe in questione.
Le carte sono nominative e non possono essere cedute.
La realizzazione di tali carte è sottoposta alla presentazione di alcuni documenti ufficiali giustificativi. Quando sono redatte in lingua straniera, devono essere accompagnate da una traduzione in francese, certificata fedele all'originale.
Per ottenere una carta, il richiedente deve fornire una fotografia d'identità recente di ciascun titolare. Questa fotografia deve essere realizzata senza ritocco su un fondo neutro, facendo così emergere nettamente il contorno e i dettagli del ritratto, il capo di fronte o al massimo di tre quarti. Sono accettate solo le fotografie che consentono un'identificazione priva di ambiguità.

2.1.2. Utilizzo delle carte

Devono essere presentate a ogni richiesta. Può essere richiesto di presentare un documento d'identità originale ufficiale, in corso di validità, con foto comprovante l'identità e/o l'età del titolare. Le copie dei documenti di identità (cartacee, documenti digitalizzati, ecc.) non sono ammesse.
Una carta la cui validità è scaduta il giorno del viaggio non consente l'utilizzo dei titoli di trasporto rilasciati al titolare, anche se questi sono stati emessi durante il periodo di validità della carta.
Se si constata che un passeggero utilizza una carta, un modulo e/o un coupon contraffatti o se utilizza una carta, un modulo o un coupon di abbonamento di cui non è il titolare, SNCF procede immediatamente al ritiro del titolo presentato senza alcun rimborso e/o invalida il prodotto in sistema. Inoltre, ai titolari o agli utilizzatori non titolari può essere chiesto il risarcimento dei danni o essere oggetto di procedimenti giudiziari. Lo stesso vale per chiunque abbia usato mezzi fraudolenti o documenti falsi per farsi consegnare una carta.

2.2. Applicazione particolare di alcune riduzioni

Le riduzioni concesse a titolo di talune tariffe possono essere soppresse o ridotte in determinati periodi, in alcune Regioni, sui treni TER o su alcuni treni ripresi in base ai dati orari; l'accesso dei passeggeri che beneficiano di tali riduzioni è subordinato al pagamento del supplemento di prezzo corrispondente. Prima di prenotare i propri posti, spetta ai passeggeri informarsi sulle condizioni particolari dei prestiti applicabili al treno che desiderano utilizzare.

2.3. Calendario passeggeri

2.3.1. Descrittivi del calendario passeggeri

Il calendario passeggeri determina due periodi in funzione dell'importanza del traffico; sono indicati dai colori convenzionali blu e bianco.
La definizione di tali periodi è, in generale, la seguente:

- blu: periodi di traffico scarso;
- bianco: punte di traffico quotidiano e settimanale e periodi di fortissima domanda legata alle feste e alle grandi partenze per le vacanze.

Il calendario è anche disponibile online su https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/en-france/ter/cartes-de-reduction/

2.3.2. Applicazione del calendario passeggeri

Per i tragitti o le parti di tragitto sui quali non si applica l'ottimizzazione (in particolare i tragitti o le parti di tragitto in TER), il calendario passeggeri può essere utilizzato per determinare il tasso di sconto applicabile, tenendo conto della data e dell'ora di inizio del viaggio.
L'ora di partenza dalla stazione di origine del tragitto costituisce l'ora di riferimento per la concessione degli sconti sulle parti del tragitto in cui si applica il calendario passeggeri, indipendentemente dalla natura del primo treno preso.
Tuttavia, quando l'origine del tragitto si trova in una stazione della Regione Ile-de-France e il viaggio si effettua tramite Parigi, l'ora di partenza da prendere in considerazione è quella della stazione capolinea di Parigi.
Tale presa in considerazione della data e dell'ora all'origine del tragitto per l'applicazione di dette tariffe per tutto il tragitto è subordinata:

- in caso di cambio di treno: all'utilizzo del primo treno;
- in caso di cambio della stazione nella stessa città, nel rispetto del termine massimo di fermata di 24 ore.

In caso contrario e negli altri casi, vengono presi in considerazione la data e l'ora di partenza dopo la fermata per la parte del tragitto ancora da effettuare.

3. Prezzi commerciali

3.1. Ottimizzazione commerciale

Nei treni con prenotazione obbligatoria vengono proposti prezzi scontati in 1ª e 2ª classe (tariffa 1ª e 2ª, tariffa NO FLEX, tariffa Avantage 1ª e 2ª con la carta Avantage o Liberté). Queste tariffe ridotte sono offerte nel limite dei posti a loro assegnati.

3.2. Offerta Grand Public

3.2.1. Carta Avantage (carta commerciale e biglietto)

La carta Avantage consente di beneficiare di sconti per viaggiare a prezzo ridotto sui treni con prenotazione obbligatoria, esclusi OUIGO.
Per i TER, le condizioni di applicazione dello sconto carta Avantage sono responsabilità delle autorità organizzatrici e disponibili sui siti web TER.
Tali riduzioni non si applicano ai tragitti effettuati interamente sulla rete Ile-de-France.

3.2.1.1.Beneficiari

La Carta Avantage è suddivisa in 3 profili:

- GIOVANE (JEUNE) 12-27 anni: Per le persone di almeno 12 anni e che non abbiano compiuto 28 anni alla data di inizio validità della carta. Se l'acquisto della carta avviene dopo la data del 27° compleanno, la durata di validità della carta è limitata alla vigilia del 28° compleanno, ossia inferiore a un anno.
- ADULTO 27-59 anni: Per tutte le persone di almeno 27 anni che non abbiano compiuto 60 anni alla data di inizio validità della carta. La carta può essere acquistata fino alla vigilia del 60° compleanno. In questo caso, la durata della validità della carta è di un anno.
- SENIOR 60 anni e +: Per tutte le persone che hanno compiuto 60 anni alla data di inizio validità della carta.

La carta Avantage è strettamente personale e non cedibile. Dovrà essere esibita con un documento d'identità durante i controlli al binario e/o a bordo del treno.

3.2.1.2.Applicazione degli sconti con la carta Avantage

Sui treni con prenotazione obbligatoria: (TGV INOUI e INTERCITÉS con prenotazione obbligatoria): Sconto del 30% in 2ª e 1ª classe (escluse le classi OPTIMUM e OPTIMUM PLUS) sulle tariffe Standard di seconda e prima classe (tariffe del giorno) e sulle tariffe NO FLEX di seconda e prima classe (tariffe disponibili su alcuni treni entro il limite dei posti disponibili).

Sui treni senza prenotazione obbligatoria: Sconto del 30% in 2ª e 1ª classe sulla tariffa Normale di seconda e prima classe.

Per i treni da o verso l'estero: Sconto del 30% in 2ª e 1ª classe sulle tariffe seguenti, in base al vettore:
• sulle tariffe Standard in seconda e prima classe (tariffa del giorno), sui treni TGV INOUI per Lussemburgo, Friburgo in Brisgovia, Bruxelles e sui treni TGV INOUI e ICE di DB SNCF VOYAGEURS in cooperazione a destinazione della Germania**
• sulle tariffe Semi Flex in seconda e prima classe sui treni TGV INOUI per Italia e Spagna
• le tariffe Semi Flex Standard e Semi Flex prima classe sui treni TGV Lyria

** Riduzione massima del 30% con un prezzo di base di:
- 29 € per la 1ª classe e 19 € per la 2ª classe per le tratte:
Strasburgo - Baden-Baden / Strasburgo - Karlsruhe/Forbach - Kaiserslautern/Forbach - Mannheim;
- 39 € per la 1ª classe e 29 € per la 2ª classe per le tratte:
Strasburgo - Augsburg Hbf/Belfort-Montbeliard Tgv - Baden Baden/Besancon - F Comte Tgv - Baden Baden/Chalon Sur Saone - Baden Baden/Mulhouse Ville - Baden Baden/Belfort-Montbeliard Tgv - Frankfurt Main Hbf/Besancon - F Comte Tgv - Frankfurt Main Hbf/Forbach - Frankfurt Main Hbf/Mulhouse Ville - Frankfurt Main Hbf / Strasburgo - Frankfurt Main Hbf/Paris Est - Kaiserslautern Hbf/Belfort-Montbeliard Tgv - Karlsruhe Hbf/Besancon - F Comte Tgv - Karlsruhe Hbf/Chalon Sur Saone - Karlsruhe Hbf/Mulhouse Ville - Karlsruhe Hbf/Belfort-Montbeliard Tgv - Mannheim Hbf/Besancon - F Comte Tgv - Mannheim Hbf/Chalon Sur Saone - Mannheim Hbf/Mulhouse Ville - Mannheim Hbf/Strasbourg - Mannheim Hbf/Strasbourg - Muenchen Hbf/Paris Est - Saarbruecken Hbf/Strasburgo - Stuttgart Hbf/Strasburgo - Ulm Hbf;
- 49 € per la 1ª classe e 39 € per la 2ª classe per le tratte:
Chalon Sur Saone - Frankfurt Main Hbf/Paris Est - Frankfurt Main Hbf/Paris Est - Karlsruhe Hbf/Paris Est - Mannheim Hbf/Paris Est - Stuttgart Hbf;
- 59 € per la 1ª classe e 49 € per la 2ª classe per le tratte:
Paris Est - Augsburg Hbf/Aix En Provence Tgv - Baden Baden/Avignon Tgv - Baden Baden/Lyon Part Dieu - Baden Baden/Marseille St Charles - Baden Baden/Strasbourg - Berlin Hbf/Aix En Provence Tgv - Frankfurt Main Hbf/Avignon Tgv - Frankfurt Main Hbf/Lyon Part Dieu - Frankfurt Main Hbf/Marseille St Charles - Frankfurt Main Hbf/Aix En Provence Tgv - Karlsruhe Hbf/Avignon Tgv - Karlsruhe Hbf/Lyon Part Dieu - Karlsruhe Hbf/Marseille St Charles - Karlsruhe Hbf/Aix En Provence Tgv - Mannheim Hbf/Avignon Tgv - Mannheim Hbf/Lyon Part Dieu - Mannheim Hbf/Marseille St Charles - Mannheim Hbf/Paris Est - Muenchen Hbf/Paris Est - Ulm Hbf; Strasbourg -Erfurt / Strasbourg – Halle
- 69 € per la 1ª classe e 59 € per la 2ª classe per le tratte:
Paris Est - Berlin Hbf / Lorraine Tgv - Karlsruhe Hbf / Meuse Tgv - Karlsruhe Hbf ; Paris Est -Erfurt / Paris Est - Halle
- 74 € per la 1ª classe e 59 € per la 2ª classe per le tratte:
Champagne-Ardenne - Frankfurt Main Hbf/Lorraine Tgv - Frankfurt Main Hbf/Meuse Tgv - Frankfurt Main Hbf/Champagne-Ardenne - Karlsruhe Hbf/Champagne-Ardenne - Mannheim Hbf/Lorraine Tgv - Mannheim Hbf/Meuse Tgv - Mannheim Hbf;
- 79 € per la 1ª classe e 69 € per la 2ª classe per le tratte:
Angouleme - Frankfurt Main Hbf/Bordeaux St Jean - Frankfurt Main Hbf/Marne La Vallee Chessy - Frankfurt Main Hbf/Massy Tgv - Frankfurt Main Hbf/Poitiers - Frankfurt Main Hbf/St Pierre Des Corps - Frankfurt Main Hbf/Angouleme - Karlsruhe Hbf/Bordeaux St Jean - Karlsruhe Hbf/Marne La Vallee Chessy - Karlsruhe Hbf/Massy Tgv - Karlsruhe Hbf/Poitiers - Karlsruhe Hbf/St Pierre Des Corps - Karlsruhe Hbf/Angouleme - Mannheim Hbf/Bordeaux St Jean - Mannheim Hbf/Marne La Vallee Chessy - Mannheim Hbf/Massy Tgv - Mannheim Hbf/Poitiers - Mannheim Hbf/St Pierre Des Corps - Mannheim Hbf.

La Carta Avantage permette inoltre di beneficiare di uno sconto del 60% in 2ª e 1ª classe sulle tariffe Standard Seconde e Standard Première (tariffe del giorno) per i bambini accompagnati, di età compresa tra 4 e 11 anni inclusi (massimo 3 bambini), a condizione che siano accompagnati dal titolare della Carta Avantage. La prenotazione dei bambini accompagnati deve essere effettuata contemporaneamente a quella del biglietto del titolare della carta Avantage. Si noti che i titolari della carta Avantage e i bambini accompagnati devono viaggiare alla stessa tariffa Avantage. Il titolare della

carta Avantage non può viaggiare a una tariffa diversa dalla tariffa Avantage, senza la quale lo sconto Avantage non può essere applicato ai bambini accompagnati.

Si noti che tale riduzione non è applicabile sui treni TER, 1ª, 2ª e su alcune tratte servite da TGV INOUI e ICE della cooperazione DB SNCF Voyageurs.

La carta Avantage non dà diritto a uno sconto sulla tariffa Bambin.

Per gli INTERCITÉS senza prenotazione obbligatoria, la tariffa flessibile 1 giorno è valida 1 giorno su una tratta INTERCITÉS senza prenotazione obbligatoria, il giorno di circolazione del treno indicato sul biglietto e sullo stesso itinerario. Senza garanzia di posti a sedere in caso di utilizzo di un altro treno il giorno previsto.

3.2.1.3. Particolarità e condizioni di applicazione della carta Avantage Adulte 27-59 anni

Gli sconti di cui al punto 3.2.1.2 si applicano alle seguenti condizioni:

- Per qualsiasi tragitto di sola andata, se il titolare della carta viaggia con un bambino di età inferiore ai 4 anni, un bambino di età compresa tra i 4 e gli 11 anni, o su un giorno del week-end (sabato o domenica).
- Su un tragitto di andata e ritorno obbligatorio che comprende la notte tra venerdì e sabato, o tra sabato e domenica, o tra domenica e lunedì. Il tempo massimo tra andata e ritorno non deve superare 61 giorni.

La carta Avantage Adulte 27-59 anni permette inoltre di beneficiare, per una persona di età superiore ai 12 anni che accompagna il titolare della carta Avantage Adulte, degli stessi sconti proposti al titolare della carta Avantage Adulte 27-59 anni. Il titolare della carta Avantage Adulte 27-59 anni e l'accompagnatore adulto devono viaggiare alla stessa tariffa Avantage. Il titolare della carta Avantage Adulte 27-59 anni non può infatti viaggiare ad una tariffa diversa dalla Tariffa Avantage, altrimenti lo sconto Avantage non può essere applicato all'accompagnatore adulto.
Questa offerta è valida nei limiti di una persona adulta di età superiore ai 12 anni che accompagna il titolare della carta Avantage Adulte 27-59 anni, a condizione che il titolare della carta e l'accompagnatore adulto viaggino insieme. Pertanto, il biglietto dell'accompagnatore adulto deve essere acquistato contemporaneamente al biglietto del titolare della carta Avantage Adulte 27-59 anni.
È da precisare che lo sconto offerto all'accompagnatore adulto è valido solo con una carta Avantage Adulte 27-59 anni. Le carte Avantage Jeune e Avantage Senior non possono beneficiare di tale sconto.

Specificità di cambio e rimborso nel caso di un viaggio di andata e ritorno obbligatorio alla tariffa Avantage:

Prenotazione iniziale con idoneità alla riduzione Avantage Adulte:
Se l'annullamento o il cambio di uno dei due viaggi comporta la perdita delle condizioni della riduzione della carta Avantage Adulte, il biglietto sostituito viene tassato alla tariffa del giorno del cambio.
Il biglietto invariato (corrispondente a un viaggio futuro o già compiuto) viene tassato alla tariffa senza riduzione del giorno dell'acquisto iniziale dei biglietti.

Prenotazione iniziale senza idoneità alla riduzione Avantage Adulte:
Se il cambio di un viaggio di andata e ritorno comporta l'idoneità alla riduzione della carta Avantage Adulte, il biglietto scambiato (andata o ritorno) beneficia della riduzione Avantage.
Il biglietto invariato (corrispondente a un viaggio futuro o già effettuato) non beneficia della riduzione Avantage.

Per l'accompagnatore adulto e il bambino accompagnato (fino a 3 massimo), si applicano le stesse condizioni post vendita del titolare della carta Avantage Adulte.

3.2.1.4.Prezzo e validità della carta Avantage

La carta Avantage è venduta a un prezzo standard e fisso di 49 €, ma può essere oggetto di promozioni specifiche puntuale.
È valida 365 giorni a partire dal 1° giorno di validità indicato sulla carta e definito al momento dell'acquisto della carta. Tale giorno deve situarsi entro un termine massimo di 6 mesi dalla data di acquisto della carta inclusa (dettaglio: la carta acquistata il G/M/A è valida fino al Giorno-1/M/Anno+1. Nel caso di anno bisestile, la carta acquistata il G/M/A è valida fino a Giorno-2/M/Anno+1).
La carta è personale e non cedibile. Durante il controllo al binario o a bordo deve essere obbligatoriamente presentato un documento giustificativo d'identità.

Qualora la carta non sia mai stata utilizzata durante il periodo di validità, non potrà essere oggetto di alcuna richiesta di proroga.

3.2.1.5.Rilascio della carta Avantage

La carta Avantage viene rilasciata nei punti vendita TGV INOUI (presso le biglietterie e i tablet self-service con assistenza), presso i Terminali self-service e le agenzie di viaggio autorizzate. Può anche essere ordinata su Linea Diretta o Internet.
La carta viene fornita in forma digitale: un pdf con il codice QR della tessera sconto viene inviato in allegato per e-mail o può essere scaricabile tramite un link.

Sui Terminali self-service è possibile stampare una conferma d'acquisto sotto forma di scontrino con il codice QR della carta.

Per i clienti che non dispongono di un indirizzo e-mail, la carta verrà stampata esclusivamente in formato scontrino presso i punti vendita TGV INOUI.

3.2.1.6.Smarrimento o furto della carta Avantage

La riemissione della carta in formato elettronico PDF o scontrino viene eseguita gratuitamente:

- Sul sito tgvinoui.sncf collegandosi al proprio account cliente o inserendo cognome, nome, data di nascita e indirizzo e-mail comunicato al momento dell'acquisto, la carta sarà restituita all'indirizzo e-mail del titolare della carta.
- In stazione presso i Terminali self-service collegandosi con il proprio nome utente SNCF, la carta verrà rinviata all'e-mail del titolare della carta e sarà pubblicata su richiesta in formato scontrino.

3.2.1.7.Rimborso della carta Avantage

Il rimborso della carta Avantage avviene esclusivamente secondo le modalità del diritto di recesso disponibili al paragrafo 1 del volume 1.

3.2.1.8.Acquisto, cambio e rimborso dei biglietti rilasciati alla tariffa carta Avantage

Per l'acquisto di un biglietto alla tariffa Avantage, il passeggero deve obbligatoriamente rivendicare il numero della carta valida per la data di viaggio prevista. Il passeggero può rivendicare la propria tariffa inserendo il numero della carta per ogni acquisto oppure collegandosi al proprio account cliente nel quale il numero è stato precedentemente registrato. In caso contrario, se il cliente non è in grado di dimostrare di possedere una carta Avantage, non potrà essergli accordato il prezzo ridotto "carta Avantage".

Le tariffe carta Avantage sono fornite solo in e-ticket.

Le condizioni di cambio e rimborso dei biglietti alla tariffa carta Avantage sono:

TGV INOUI	INTERCITÉS con prenotazione obbligatoria e INTERCITÉS senza prenotazione obbligatoria
• Biglietto modificabile e rimborsabile gratuitamente fino a 7 giorni prima della partenza. • A partire da 6 giorni prima della partenza, trattenuta di 19 €. • Biglietto non modificabile e non rimborsabile dopo la partenza. • A partire da 30 minuti prima della partenza, biglietto modificabile al massimo 1 volta (qualsiasi giorno e tratta) e non rimborsabile dopo 1 cambio.	• Biglietto modificabile e rimborsabile gratuitamente fino a 7 giorni prima della partenza. • A partire da 6 giorni prima della partenza: trattenuta del 40% del prezzo del biglietto con un massimo di 15 €. • Biglietto non modificabile e non rimborsabile dopo la partenza. • A partire da 30 minuti prima della partenza, biglietto modificabile al massimo 1 volta (qualsiasi giorno e tratta) e non rimborsabile dopo 1 cambio. • Specificità INTERCITÉS senza prenotazione obbligatoria: i biglietti flessibili, in e-ticket, validi 1 giorno, sono modificabili e rimborsabili senza spese fino al giorno prima della partenza. A partire dal giorno del viaggio, non sono né modificabili né rimborsabili.

Il cambio o il rimborso dei biglietti TER è possibile a seconda dei canali di distribuzione e della tariffa applicabile.
Le condizioni sono indicate sul titolo di trasporto.
L'M-ticket o il biglietto stampato TER non sono modificabili. Sono rimborsabili fino al Giorno-1 (tranne riduzione specifica legata alla tariffa).

Alcune Regioni possono imporre una trattenuta del 10% o un importo minimo per il rimborso dei titoli di trasporto.

3.2.2. Offerta Loisir (biglietto senza tessera sconto)

3.2.2.1.L'offerta FLESSIBILE sui treni TGV INOUI e INTERCITÉS

L'offerta è costituita da diversi livelli di prezzo in 2ª e 1ª classe:

In 2ª classe:

- una tariffa Standard 02ª che costituisce la tariffa di riferimento
- diversi livelli di prezzo ridotti in Seconda

In 1ª classe:

- una tariffa standard 1ª che costituisce la tariffa di riferimento
- diversi livelli di prezzo ridotti Prima

Le tariffe Seconde e Première sono fornite solo con e-ticket.

Condizione di accesso e applicazione delle tariffe Seconde e Première

Chiunque può beneficiare delle tariffe Standard in seconda e prima classe. I bambini di età compresa tra 4 e meno di 12 anni beneficiano di uno sconto del 50% sul prezzo percepito per un adulto.

Le tariffe Seconde e Première si applicano su tutti i treni con prenotazione obbligatoria, limitatamente ai posti assegnati a queste tariffe.
L'accesso alle tariffe Standard più basse si basa essenzialmente sull'anticipazione dell'acquisto. Le tariffe sono accessibili dall'apertura delle vendite fino alla partenza del treno, limitatamente ai posti disponibili, indipendentemente dal tipo di viaggio. Qualora non siano disponibili tariffe promozionali di seconda o prima classe, né tariffe NO FLEX, vengono proposte le tariffe Standard di seconda e prima classe.

Precisazione

Su una sola andata con coincidenza, se c'è combinazione di un biglietto modificabile e rimborsabile con un biglietto non modificabile e non rimborsabile, l'intero tragitto diventa non modificabile e non rimborsabile.

3.2.2.2.L'offerta NO FLEX sui treni TGV INOUI e INTERCITÉS

La tariffa NO FLEX è un'offerta di biglietto disponibile su una selezione di destinazioni in Francia, alcuni giorni e in alcuni treni nei limiti dei posti disponibili a questa tariffa. Questa offerta è disponibile unicamente in 2ª classe.
La tariffa NO FLEX è disponibile anche per una selezione di destinazioni in Europa.
Chiunque può beneficiare della tariffa NO FLEX.

Particolarità per i titolari della carta Avantage della carta Liberté

Sui treni TGV INOUI, INTERCITÉS con prenotazione obbligatoria e INTERCITÉS senza prenotazione obbligatoria, le carte Avantage e Liberté danno accesso alla tariffa NO FLEX, all'ultimo minuto. I titolari della carta Avantage e della carta Liberté godono di uno sconto del 30% sulla tariffa NO FLEX.
I titolari della carta Avantage e della carta Liberté possono far usufruire della tariffa NO FLEX fino a 3 bambini accompagnati di età compresa tra 4 e 11 anni, a condizione di viaggiare sullo stesso treno e nella stessa classe. Inoltre, il titolare della carta Avantage Adulte e il titolare della carta Liberté possono far beneficiare dell'offerta NO FLEX un accompagnatore di età superiore ai 12 anni a condizione di viaggiare sullo stesso treno, nella stessa classe e con la stessa tariffa NO FLEX.
L'acquisto dei biglietti NO FLEX del titolare e dei bambini e/o gli adulti che lo accompagnano deve essere simultaneo.
L'offerta NO FLEX non è modificabile, non rimborsabile e non cumulabile con qualsiasi altra promozione in corso o tariffa ridotta SNCF o i suoi partner europei.

Precisazione

Su un viaggio con condizione obbligatoria di andata e ritorno, se esiste una combinazione di un viaggio alla tariffa Avantage (modificabile e rimborsabile) e un viaggio alla tariffa NO FLEX (non modificabile e non rimborsabile), l'intero viaggio di andata e ritorno diventa non modificabile e non rimborsabile.

3.2.2.3.Cambio e rimborso dei biglietti Loisir (senza tessera sconto)

Tariffe	TGV	INTERCITÉS con prenotazione obbligatoria e INTERCITÉS senza prenotazione obbligatoria
Seconde Première	• Biglietto modificabile e rimborsabile gratuitamente fino a 7 giorni prima della partenza. • A partire da 6 giorni prima della partenza, trattenuta di 19 €. • Biglietto non modificabile e non rimborsabile dopo la partenza. • A partire da 30 minuti prima della partenza, biglietto modificabile al massimo 1 volta (qualsiasi giorno e tratta) e non rimborsabile dopo 1 cambio.	• Biglietto modificabile e rimborsabile gratuitamente fino a 7 giorni prima della partenza. • A partire da 6 giorni prima della partenza, trattenuta del 40% del prezzo del biglietto con un massimo di 15 €. • Biglietto non modificabile e non rimborsabile dopo la partenza. • A partire da 30 minuti prima della partenza, biglietto modificabile al massimo 1 volta (qualsiasi giorno e tratta) e non rimborsabile dopo 1 cambio. • Specificità INTERCITÉS senza prenotazione obbligatoria: i biglietti Superflex validi 1 giorno sono modificabili e rimborsabili senza spese fino al giorno prima della partenza. A partire dal giorno del viaggio, non sono né modificabili né rimborsabili.
NO FLEX	Non modificabile, non rimborsabile	Non modificabile, non rimborsabile

3.2.2.4.Prezzi applicabili ai bambini

I minori restano sotto la responsabilità dei genitori. Spetta a questi ultimi verificare la loro capacità di effettuare il viaggio previsto in piena sicurezza.
SNCF propone un servizio di accompagnamento di minori "Junior & Cie" dai 4 ai 14 anni inclusi su determinati collegamenti a lunga distanza durante i periodi di vacanze scolastiche e i weekend.

3.2.2.4.1. Bambini di età inferiore ai 4 anni

I bambini di età inferiore ai 4 anni al momento della data del viaggio sono autorizzati a viaggiare gratuitamente, ma in questo caso non possono beneficiare di un posto a sedere. Per avere un posto a sedere o un posto letto per i bambini di età inferiore ai 4 anni, è necessario pagare il forfait Bambin.

3.2.2.4.2. Forfait Bambin/forfait Bambin Nuit per i bambini di età inferiore ai 4 anni

Il forfait Bambin è valido su un tragitto semplice (senza coincidenza) indipendentemente dal tipo di treno preso e dalla classe. Consente al titolare di usufruire della prenotazione di un posto a sedere, alla tariffa unica di 9 € per tragitto, indipendentemente dalla classe di servizio.

Il forfait Bambin Nuit è valido su un tragitto in treno notturno in cuccetta, indipendentemente dalla classe. Permette al titolare di usufruire di un posto in cuccetta alla tariffa unica di 30 € per tragitto, a prescindere dalla classe di servizio.

Per i tragitti con coincidenza, il prezzo dell'intero viaggio corrisponde alla somma del prezzo di ciascun tragitto che compone il viaggio:

- Prezzo applicabile in 2ª e 1ª classe con un posto a sedere + un posto a sedere: il prezzo è pari alla somma del prezzo di ogni tragitto, ossia 9 € x2 = 18 €.
- Prezzo applicabile in 2ª e 1ª classe con un posto a sedere + un posto a sedere su INTERCITÉS notturno: il prezzo è pari alla somma del prezzo di ogni tragitto, ossia 9 € x 2 = 18 €.
- Prezzo applicabile in 2ª e 1ª classe con un posto a sedere + una cuccetta: il prezzo è pari alla somma del prezzo di ogni tragitto, ossia 9 € + 30 € = 39 €

I bambini che viaggiano con un forfait Bambin o un forfait Bambin notturno non sono considerati come bambini accompagnati delle carte Avantage Adulte e Liberté e non possono pretendere di usufruire dello sconto di cui usufruisce un bambino accompagnato delle carte Avantage (Jeune, Adulte e Senior) e Liberté (con una tariffa Avantage).

Da notare che a partire dai viaggi del 10/01/2024 il forfait Bambin non è più commercializzato da solo. Deve essere prenotato obbligatoriamente nello stesso momento del biglietto per l'adulto.

3.2.2.4.3. Bambini da 4 a meno di 12 anni per TGV INOUI e INTERCITÉS

Da 4 a meno di 12 anni, alla data del viaggio, il prezzo pagato dai bambini è pari al 50% del prezzo Flex Première, OPTIMUM, OPTIMUM PLUS, SECONDA o PRIMA.
I bambini possono anche usufruire di sconti supplementari quando accompagnano i titolari delle carte Avantage e della carte Liberté, esclusivamente con una tariffa Avantage.
L'importo ottenuto è arrotondato al decimo di euro superiore.

3.2.2.4.4. Bambini a partire da 12 anni

A partire dai 12 anni, alla data del viaggio, il prezzo applicabile ai bambini è identico a quello percepito per gli adulti, ad eccezione dei bambini che viaggiano nell'ambito del servizio "Junior & Cie" che beneficiano della tariffa bambino fino a 14 anni.

3.2.3. L'offerta Pass Interrail

Il Pass Interrail è un'offerta "tutto compreso" che consente di viaggiare sulla maggior parte dei treni europei. Consente di accedere ai servizi di quasi 35 aziende ferroviarie e compagnie di traghetti in 33 Paesi.
Il Pass Interrail è disponibile in formato digitale su dispositivi mobili o in formato cartaceo. Nella maggior parte dei casi la salita a bordo dei treni avviene semplicemente presentando il Pass. L'utilizzo di alcuni treni richiede tuttavia l'acquisto di una prenotazione supplementare.
Le condizioni di utilizzo possono essere consultate cliccando sul seguente link: Termini e condizioni di utilizzo del Pass Interrail

3.2.4. MAX JEUNE

Le condizioni generali di vendita dell'abbonamento Max JEUNE sono disponibili sul sito www.maxjeune-tgvinoui.sncf

3.2.5. MAX SENIOR

Le condizioni generali di vendita dell'abbonamento Max SENIOR sono disponibili sul sito www.maxsenior-tgvinoui.sncf

3.3. Offerta per i professionisti

3.3.1. Carta Liberté

La carta Liberté permette di beneficiare di sconti per viaggiare a prezzo ridotto su tutti i treni del servizio regolare che circolano su tutte le linee a tariffazione SNCF per un anno in 2ª e 1ª classe, escluso OUIGO.

Beneficiario:
La carta Liberté:

- è accessibile a ogni persona di età superiore ai 12 anni;
- è strettamente personale e non cedibile;
- dovrà essere esibita con un documento d'identità durante i controlli al binario e/o a bordo del treno.

3.3.1.1. Applicazione degli sconti con la carta Liberté

3.3.1.1.1. Applicazione della tariffa Liberté per il titolare della tariffa Liberté

Sui treni TGV INOUI e INTERCITÉS con prenotazione obbligatoria: Riduzione del 45% sulla 1ª classe Flex Première o sulle classi OPTIMUM e OPTIMUM PLUS, calcolata sulla tariffa 1ª classe Flex Première, esclusi i costi aggiuntivi delle tariffe OPTIMUM e OPTIMUM PLUS e riduzione del 60% in 2ª classe sulla base della tariffa Flex Première (o qualsiasi altra tariffa sostitutiva alla tariffa Flex Première in caso di

cambiamento della fascia tariffaria). La tariffa Flex Première non è disponibile se la tariffa OPTIMUM è disponibile. Sconti riservati al titolare della carta Liberté, salvo prestazione supplementare a pagamento. La tariffa Liberté è valida tutti i giorni, senza condizioni.

Sui treni INTERCITÉS senza prenotazione obbligatoria: Sconto del 50% calcolato sulla Tariffa Standard della classe utilizzata dal titolare.
La tariffa Libertà è flessibile ed è valida 1 giorno su un tragitto INTERCITÉS senza prenotazione obbligatoria, il giorno di circolazione del treno indicato sul biglietto e sullo stesso itinerario. Senza garanzia di posti a sedere in caso di utilizzo di un altro treno il giorno previsto.

Per i TER, le condizioni di applicazione su TER sono sotto la responsabilità delle autorità organizzatrici e disponibili sui siti Internet dei siti regionali TER.

Sui treni da o verso l'estero: sconti in 2ª e in 1ª classe sulle tariffe e con i tassi descritti di seguito, a seconda della vettore:
• Sconto del 45% in prima classe e del 60% in seconda classe, calcolato sulla tariffa Flex Première per i treni TGV INOUI diretti a Lussemburgo, Friburgo in Brisgovia, Bruxelles, Italia, Spagna e per i treni TGV INOUI e ICE di DB SNCF Voyageurs in cooperazione diretti in Germania.
• Sconto del 40% in prima classe calcolato sulla tariffa Première Signature, sconto del 40% in prima classe calcolato sulla tariffa Première Flex offerto solo quando la classe Première Signature non è più disponibile, per il titolare e sconto del 50% in classe standard calcolato sulla tariffa Première Flex sui treni TGV Lyria, esclusi i servizi aggiuntivi a pagamento.

3.3.1.1.2. Applicazione della tariffa Avantage per il titolare della carta Liberté che può essere accompagnato da un adulto e fino a 3 bambini

Il titolare della carta Liberté può anche beneficiare, a determinate condizioni, di una tariffa Avantage, per lui e per un accompagnatore adulto (entro il limite di un accompagnatore adulto per viaggio) e fino a 3 bambini accompagnati di età compresa tra 4 e 11 anni.

Le riduzioni Avantage sono le seguenti:

Sui treni con prenotazione obbligatoria (TGV INOUI e INTERCITÉS con prenotazione obbligatoria): Sconto del 30% in 2ª e 1ª classe sulle tariffe Standard di seconda e prima classe (tariffe del giorno) e sulle tariffe NO FLEX di seconda e prima classe (tariffe disponibili su alcuni treni in base alla disponibilità, escluse le classi OPTIMUM e OPTIMUM PLUS).

Sui treni senza prenotazione obbligatoria: Sconto del 30 % sulle tariffe Normali in 2ª e 1ª classe.

Per i treni da o verso l'estero: Sconto del 30% in 2ª e 1ª classe sulle tariffe seguenti, in base al vettore:
- sulle tariffe Standard in seconda e prima classe (tariffa del giorno), sui treni TGV INOUI per Lussemburgo, Friburgo in Brisgovia, Bruxelles e sui treni TGV INOUI e ICE di DB SNCF Voyageurs in cooperazione a destinazione della Germania**
• sulle tariffe Semi Flex in seconda e prima classe sui treni TGV INOUI per Italia e Spagna
• sulla tariffa Semi Flex Standard o Semi Flex Première sui treni TGV Lyria

Il titolare della carta Liberté può anche beneficiare, a determinate condizioni, di un'offerta dell'ultimo minuto NO FLEX su alcuni treni nei limiti dei posti disponibili, come indicato al volume 3.

Le condizioni di accesso agli sconti Avantage sono le seguenti:

- Per qualsiasi tragitto di sola andata, se il titolare della carta Liberté viaggia con un bambino di età inferiore ai 4 anni, un bambino di età compresa tra i 4 e gli 11 anni, o su un giorno del week-end (sabato o domenica).
- Su un tragitto di andata e ritorno obbligatorio che comprende la notte tra venerdì e sabato, o tra sabato e domenica, o tra domenica e lunedì. Il tempo massimo tra l'andata e il ritorno è di 61 giorni.

Quando il titolare della carta Liberté viaggia alla tariffa Avantage con un bambino (entro il limite di 3 bambini di età compresa tra 4 e 11 anni), ai bambini accompagnati viene concesso uno sconto Avantage come segue:

- del 60% in 2ª e 1ª classe sulle tariffe Standard Seconde e Standard Première (tariffe del giorno) per i bambini accompagnati, di età compresa tra 2 e 1 anni inclusi (massimo 4 bambini), a condizione che siano accompagnati dal titolare della carta Liberté. La prenotazione per i bambini accompagnati deve essere effettuata contemporaneamente a quella del biglietto Avantage del titolare della carta Liberté. Il titolare della carta Liberté deve viaggiare alla tariffa Avantage, altrimenti lo sconto Avantage non può essere applicato ai bambini accompagnati.
- Tale riduzione non si applica ai treni TER e a determinate tariffe SECONDE e PREMIÈRE e a determinate tratte servite da TGV INOUI e ICE della cooperazione DB SNCF Voyageurs.
- 50% di sconto sulla tariffa NO FLEX per i bambini dai 4 agli 11 anni inclusi (massimo 3 bambini) se accompagnati dal titolare della carta Liberté. La prenotazione dei bambini accompagnati deve essere effettuata contemporaneamente alla prenotazione del biglietto NO FLEX del titolare della carta Liberté.
- La tariffa Avantage non dà diritto a uno sconto sulla tariffa Bambin.

Quando il titolare della carta Liberté viaggia alla tariffa Avantage, può essere accompagnato da una persona adulta di età superiore ai 12 anni che usufruirà della tariffa Avantage accompagnatore della carta Liberté (nel limite di un solo accompagnatore adulto).

- Il biglietto dell'accompagnatore adulto deve essere acquistato contemporaneamente al biglietto del titolare della carta Liberté.
- Si noti che il titolare della carta Liberté e l'accompagnatore adulto devono viaggiare insieme. Il titolare della carta Liberté viaggerà alla tariffa Avantage o alla tariffa Liberté solo se quest'ultima è più economica della tariffa Avantage del giorno. L'accompagnatore usufruirà sempre del prezzo Avantage.

Specificità di cambio e rimborso nel caso di un viaggio di andata e ritorno obbligatorio alla tariffa Avantage:

Prenotazione iniziale con idoneità alla riduzione Avantage Adulte:
Se l'annullamento o il cambio di uno dei due viaggi comporta la perdita delle condizioni della riduzione della carta Avantage Adulte, il biglietto sostituito viene tassato alla tariffa del giorno del cambio.
Il biglietto invariato (corrispondente a un viaggio futuro o già compiuto) viene tassato alla tariffa senza

riduzione del giorno dell'acquisto iniziale dei biglietti.

Prenotazione iniziale senza idoneità alla riduzione Avantage Adulte:
Se il cambio di un viaggio di andata e ritorno comporta l'idoneità alla riduzione della carta Avantage Adulte, il biglietto scambiato (andata o ritorno) beneficia della riduzione Avantage.
Il biglietto invariato (corrispondente a un viaggio futuro o già effettuato) non beneficia della riduzione Avantage.

Per gli accompagnatori adulti e i bambini accompagnati si applicano le stesse condizioni di cambio e rimborso applicate ai titolari della carta Liberté.

3.3.1.2.Prezzo e validità della carta Liberté

La carta Liberté è venduta a partire dal 29/02/2024 al prezzo standard e fisso di 349 € anziché 399 €.
Per i clienti titolari di un Contratto Pro e muniti di un Codice d'impresa (o Codice FCE), il prezzo fisso a partire dal 29/02/2024 è di 299 € invece di 379 €.
Tali prezzi scontati possono anche essere oggetto di promozioni specifiche.

La carta è valida 365 giorni a partire dal 1° giorno di validità indicato sulla carta e definito al momento dell'acquisto della carta. Tale giorno deve situarsi entro un termine massimo di 6 mesi dalla data di acquisto della carta inclusa (dettaglio: la carta acquistata il G/M/A è valida fino al Giorno-1/M/Anno+1. Nel caso di anno bisestile, la carta acquistata il G/M/A è valida fino a Giorno-2/M/Anno+1).
La carta è personale e non cedibile. Al momento del controllo, deve essere presentato obbligatoriamente un documento giustificativo d'identità.

Qualora la carta non sia mai stata utilizzata durante il periodo di validità, non potrà essere oggetto di alcuna richiesta di proroga.

3.3.1.3.Rilascio della carta Liberté

La carta Liberté viene consegnata nella maggior parte delle stazioni, negozi SNCF, presso i Terminali self-service e le agenzie di viaggio autorizzate. Può anche essere ordinata su Linea Diretta o Internet.
La carta viene fornita in formato digitale: un PDF con il codice QR della tessera sconto viene inviato in allegato per e-mail o può essere scaricabile tramite un link.
Sui Terminali self-service è possibile stampare una conferma d'acquisto sotto forma di scontrino con il codice QR della carta.

Per i clienti che non dispongono di un indirizzo e-mail, la carta verrà stampata esclusivamente in formato scontrino presso i punti vendita TGV INOUI.

3.3.1.4.Smarrimento o furto della carta Liberté

Carta emessa in formato elettronico, PDF o scontrino

La riemissione della carta in formato elettronico o scontrino viene eseguita gratuitamente:

- Sul sito tgvinoui.sncf collegandosi al proprio account cliente o inserendo cognome, nome, data di nascita e indirizzo e-mail comunicato al momento dell'acquisto, la carta sarà restituita all'e-mail del titolare della carta.
- In stazione presso i Terminali self-service collegandosi con il proprio nome utente SNCF, la carta verrà rinviata all'e-mail del titolare della carta e sarà pubblicata su richiesta in formato scontrino.

3.3.1.5.Rimborso della carta Liberté

Il rimborso della carta Liberté avviene unicamente secondo le modalità del diritto di recesso disponibili al volume 1.

3.3.1.6.Acquisto, cambio e rimborso dei biglietti rilasciati con una carta Liberté

Per l'acquisto di un biglietto alla tariffa Liberté o Avantage con la carta Liberté, il passeggero deve obbligatoriamente rivendicare il numero della carta valida per il viaggio previsto. Il passeggero può rivendicare la propria tariffa inserendo il numero della carta per ogni acquisto oppure collegandosi al proprio account cliente nel quale il numero è stato precedentemente registrato. In caso contrario, se il cliente non è in grado di dimostrare di essere in possesso di una carta, la tariffa ridotta non potrà essergli accordata.

Le tariffe carta Liberté sono fornite solo in e-ticket.

	TGV	INTERCITÉS con prenotazione obbligatoria	INTERCITÉS senza prenotazione obbligatoria
Biglietti emessi alla tariffa Liberté	• Biglietto modificabile e rimborsabile senza spese fino a 30 minuti dopo la partenza. • A partire da 30 minuti prima della partenza, biglietto modificabile al massimo 1 volta (qualsiasi giorno e tratta) e non rimborsabile dopo 1 cambio. • Oltre 30 minuti dopo la partenza: biglietto non modificabile e non rimborsabile Il cambio per un altro treno del giorno, anche su un treno al completo e per una tratta che comprende il tragitto iniziale, è possibile gratuitamente fino a 30 minuti dopo la partenza sull'applicazione TGV INOUI PRO o sul sito mobile tgv-pro.mobi, o l'applicazione mobile dei nostri distributori e agenzie di viaggio autorizzati, dei Terminali self-service, o al 3635 (servizio gratuito + prezzo chiamata). Per i titolari di una tariffa OPTIMUM PLUS, il servizio di ristorazione non è più garantito dopo il cambio su treno al completo.	• Biglietto modificabile e rimborsabile senza spese fino a 30 minuti prima della partenza. • A partire da 30 minuti prima della partenza, biglietto modificabile al massimo 1 volta (qualsiasi giorno e tratta) e non rimborsabile dopo 1 cambio. • Oltre 30 minuti dopo la partenza: biglietto non modificabile e non rimborsabile Il cambio per un altro treno del giorno, anche su un treno completo e per un tragitto che comprende il tragitto iniziale, è possibile gratuitamente fino a 30 minuti dopo la partenza in agenzia di viaggio autorizzata o in stazione presso i Terminali self-service, oppure al 3635 (servizio gratuito + prezzo chiamata).	• Biglietto modificabile e rimborsabile gratuitamente fino al giorno prima della partenza. • Biglietto non modificabile e non rimborsabile dal giorno della partenza.
Biglietti emessi alla tariffa Avantage	TGV	INTERCITÉS con prenotazione obbligatoria	INTERCITÉS senza prenotazione obbligatoria
	• Biglietto modificabile e rimborsabile gratuitamente fino a 7 giorni prima della partenza. • A partire da 6 giorni prima della partenza, trattenuta di 19 €.	• Biglietto modificabile e rimborsabile gratuitamente fino a 7 giorni prima della partenza. • A partire da 6 giorni prima della partenza, trattenuta del 40% del prezzo del biglietto con un massimo di 15 €.	

	• Non modificabile e non rimborsabile dopo la partenza. • A partire da 30 minuti prima della partenza, biglietto modificabile al massimo 1 volta (qualsiasi giorno e tratta) e non rimborsabile dopo 1 cambio.	• Biglietto non modificabile e non rimborsabile dopo la partenza. • A partire da 30 minuti prima della partenza, biglietto modificabile al massimo 1 volta (qualsiasi giorno e tratta) e non rimborsabile dopo 1 cambio.
Biglietti emessi alla tariffa NO FLEX	• Non modificabile, non rimborsabile	

I titolari della carta Liberté beneficiano inoltre di agevolazioni per il cambio, il giorno della partenza, per i treni con prenotazione obbligatoria con biglietto alla tariffa Liberté: Il cambio del biglietto per un altro treno del giorno è possibile su un treno completo, a condizione che il cambio avvenga il giorno della partenza, sulla stessa tratta.

Si noti che il cambio su un treno completo è possibile senza garanzia di posti a sedere nel limite del numero massimo di posti in piedi che garantiscano la sicurezza di tutti i passeggeri.
SNCF si riserva il diritto di sospendere il cambio su un treno al completo, qualora quest'ultimo non consenta più di offrire condizioni di viaggio soddisfacenti e in tutta sicurezza.

Per TER: Il cambio o il rimborso dei biglietti TER è possibile a seconda dei canali di distribuzione e della tariffa applicabile.
Le condizioni sono indicate sul titolo di trasporto.
L'M-ticket o il biglietto stampato TER non sono modificabili. Sono rimborsabili fino al Giorno-1 (tranne riduzione specifica legata alla tariffa).
Alcune Regioni possono imporre una trattenuta del 10% o un importo minimo per il rimborso dei titoli di trasporto.

3.3.2. Abbonamenti MAX ACTIF e MAX ACTIF+

3.3.2.1.Abbonamento MAX ACTIF

Le condizioni generali di vendita di MAX ACTIF sono disponibili per il download alla seguente pagina: www.maxactif-tgvinoui.sncf

3.3.2.2.Abbonamento MAX ACTIF+

Le condizioni generali di vendita di MAX ACTIF+ sono disponibili per il download alla seguente pagina: www.maxactif-tgvinoui.sncf

3.3.3. Il PASS TGV INOUI mensile o settimanale

Le condizioni generali di vendita dei PASS sono disponibili per il download alla pagina seguente: https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/en-france/tarifs-grandes-lignes/pass-mensuel-ou-hebdomadaire-tgv-inoui

3.3.4. Il FORFAIT INTERCITÉS e TER mensile o settimanale

Il Forfait INTERCITÉS e TER settimanale o mensile INTERCITÉS (di seguito "il/i Forfait settimanale/i o mensile/i") permette di viaggiare a prezzo ridotto su un determinato collegamento nei treni INTERCITÉS e su alcuni treni TER, essendo le condizioni di applicazione su TER sotto la responsabilità delle Autorità organizzatrici regionali.
Le modalità di applicazione su TER sono descritte nelle Condizioni generali di vendita e di trasporto disponibili su ciascuno dei siti TER.

Il possesso di un Forfait settimanale o mensile non autorizza l'utilizzo di un TGV INOUI né di un OUIGO.

Beneficiari

Ogni persona di età pari o superiore ai 4 anni.

Modalità di acquisto

Il Forfait settimanale o mensile è disponibile nella maggior parte delle stazioni, negozi SNCF, presso i Terminali self-service e le agenzie di viaggio autorizzate. Può anche essere ordinato su Linea Diretta o Internet.

L'acquisto di un Forfait settimanale o mensile è possibile con 6 mesi di anticipo. Una persona può acquistare più Forfait settimanali o mensili.

Viene rilasciato in formato digitale: un documento PDF con il codice QR del Forfait settimanale o mensile viene inviato in allegato via e-mail o è scaricabile tramite un link.
Sui Terminali self-service è possibile stampare una conferma d'acquisto sotto forma di scontrino con il codice QR del Forfait.

Per i clienti che non dispongono di un indirizzo e-mail, il Forfait settimanale o mensile verrà pubblicato sotto forma di scontrino unicamente presso le biglietterie dei punti vendita TGV INOUI.

Il Forfait settimanale o mensile è personale e non cedibile. Al momento del controllo, deve essere presentato obbligatoriamente un documento giustificativo d'identità.

Classe di carrozza

Il Forfait settimanale o mensile può essere sottoscritto in 1ª classe o in 2ª classe.

Il Forfait settimanale o mensile di 2ª classe, in corso di validità, permette l'acquisto di una prenotazione per viaggiare esclusivamente su un treno INTERCITÉS in seconda classe. Il Forfait settimanale o mensile di 2ª classe permette l'acquisto di una prenotazione in una o nell'altra classe.

Condizioni di utilizzo

Per viaggiare, il cliente deve essere munito di:
Su INTERCITÉS, un Forfait settimanale o mensile in corso di validità e di una prenotazione sulla tratta scelta i cui importi sono indicati nel tariffario.
Su TER, per viaggiare è sufficiente il Forfait settimanale o mensile in corso di validità sulla tratta scelta.

Al momento del controllo, il cliente deve presentare un documento d'identità, il suo Forfait settimanale o mensile in corso di validità e la sua prenotazione in caso di viaggio su un treno INTERCITÉS.

Il Forfait settimanale o mensile sottoscritto per un determinato collegamento è valido unicamente per tale collegamento. Tuttavia, è possibile salire o scendere in una stazione compresa lungo la tratta coperta dal Forfait settimanale o mensile.

Invece, i prolungamenti di tragitto senza rottura di carico non sono autorizzati e richiedono l'acquisizione di un titolo per l'intera tratta.

In via eccezionale, per consentire di effettuare tragitti senza obbligo di rottura di carico alla stazione situata al limite della zona di applicazione delle tariffe di Île-de-France Mobilités, l'utilizzo di un Forfait settimanale o mensile è tollerato, in funzione delle regole di accordo della durata di validità del titolo di trasporto, oltre a un abbonamento Forfait Navigo settimanale o mensile per raggiungere questa stazione. In tal caso, i titoli utilizzati congiuntamente devono essere in corso di validità durante il viaggio.

Prezzo

Il prezzo del Forfait settimanale o mensile risulta, nel caso generale, dall'applicazione di formule algebriche i cui parametri figurano nel Tariffario. Tuttavia, su una serie di collegamenti, si applicano prezzi specifici, anch'essi inclusi nel Tariffario.

Degressività del prezzo

Per qualsiasi Forfait settimanale o mensile sottoscritto prima del 1° aprile 2009 per una tratta determinata su INTERCITÉS e TER, l'abbonato che ha acquistato un minimo di nove Forfait mensili all'anno usufruisce di una riduzione del prezzo dei Forfait settimanali o mensili acquistati negli anni successivi.

Questa tariffa degressiva viene mantenuta a condizione di aver consumato almeno un Forfait mensile durante l'anno. L'inosservanza degli obblighi minimi di consumo annuale fa perdere definitivamente il diritto alla degressività.
Esiste un solo livello di degressività da gennaio 2023.

Per i Forfait settimanali o mensili sottoscritti dal 1° aprile 2009, non esiste più una degressività tariffaria.

Validità del Forfait settimanale o mensile e della prenotazione

- Forfait settimanale:

Il Forfait settimanale ha un periodo di validità di una settimana, a partire dalla data scelta dal cliente.

- Forfait mensile:

Il Forfait mensile ha un periodo di validità di un mese, a partire dalla data scelta dal cliente.

- La prenotazione su INTERCITÉS:

La prenotazione è valida solo sul treno/giorno indicato sul biglietto.

L'utilizzo dei titoli di trasporto deve essere conforme alle regole di cui al capitolo 5 delle Disposizioni generali.

Smarrimento, deterioramento o furto della carta o del Forfait settimanale o mensile

La riemissione di un Forfait settimanale o mensile in formato elettronico, PDF o scontrino viene eseguita gratuitamente:

- Sul sito tgvinoui.sncf collegandosi al proprio account cliente o inserendo cognome, nome, data di nascita e indirizzo e-mail comunicato al momento dell'acquisto, il Forfait settimanale o mensile sarà rinviato all'e-mail del titolare.
- In stazione presso i Terminali self-service collegandosi con "Il mio identificativo SNCF", il Forfait settimanale o mensile verrà rinviato all'e-mail del titolare della carta e sarà pubblicato su richiesta in formato scontrino

Risoluzione/rimborso del Forfait settimanale o mensile

La risoluzione o il rimborso del Forfait settimanale o mensile avviene unicamente secondo le modalità del diritto di recesso disponibili al volume 1.

Modifica dell'abbonamento Forfait settimanale o mensile

In occasione del rinnovo del Forfait settimanale o mensile, l'abbonato può chiedere:

- la modifica del suo tragitto;
- il cambio di classe di carrozza;
- un periodo di validità diverso;

Le prenotazioni corrispondenti al Forfait settimanale o mensile iniziale e acquistate in anticipo vengono cambiate a condizione che la richiesta sia effettuata prima della partenza del treno.

Cambio e rimborso

Vedere modalità di cui al volume 3.
Le condizioni di cambio e di rimborso delle prenotazioni INTERCITÉS al Forfait settimanale o mensile sono:

Cambio	- Biglietto modificabile gratuitamente fino a 30 minuti dopo la partenza; - A partire da 30 minuti prima della partenza e fino a 30 minuti dopo la partenza, il biglietto è modificabile gratuitamente per qualsiasi giorno e tratta, anche su un treno al completo fino a un cambio massimo. Dopo un cambio, il biglietto non sarà più rimborsabile; - Oltre 30 minuti dopo la partenza il biglietto non è modificabile. Il cambio per un altro treno del giorno, e per una tratta comprendente il tragitto iniziale, è possibile gratuitamente fino a 30 minuti dopo la partenza sull'applicazione TGV INOUI PRO o sul sito mobile tgv-pro.mobi, o l'applicazione mobile dei nostri distributori e agenzie di viaggio autorizzati, dei Terminali self-service, o al 3635 (servizio gratuito + prezzo chiamata).
Rimborso	Il rimborso della prenotazione è possibile fino a 30 minuti dopo la partenza se non è stato effettuato alcun cambio. Oltre 30 minuti dopo la partenza, il biglietto non è rimborsabile.

I titolari di un Forfait settimanale o mensile usufruiscono di un'agevolazione per il cambio il giorno della partenza per l'utilizzo di un treno con prenotazione obbligatoria con prenotazione al prezzo Forfait settimanale o mensile. Il cambio del biglietto per un altro treno del giorno è possibile su un treno completo, a condizione che il cambio avvenga il giorno della partenza, sulla stessa tratta.

Si noti che il cambio su un treno completo è possibile senza garanzia di posti a sedere e nel limite del numero massimo di posti in piedi disponibile. Al passeggero può essere rifiutato il cambio su un treno completo, in particolare in caso di sovraccarico che mette a rischio la sicurezza dei passeggeri.

3.3.5. Tariffe professionali senza abbonamento

Nell'ambito dei loro spostamenti professionali, le aziende/associazioni dotate di un numero di SIRET possono aderire gratuitamente all'Offerta Contratto Pro che consente loro di accedere a determinate tariffe e riduzioni specifiche grazie all'attribuzione di un codice aziendale. Le condizioni generali di utilizzo di questa offerta sono accessibili direttamente sul sito di adesione all'offerta: https://pro-adhesion.sncf.com/

Nei treni con prenotazione obbligatoria (TGV INOUI e INTERCITÉS), l'offerta destinata ai professionisti è costituita da diversi livelli di prezzo:

- una tariffa Pro SECONDE accessibile unicamente in 2ª classe ai clienti titolari di un contratto aziendale e che dispongano di un codice aziendale;
- tariffe scontate e/o negoziate che offrono uno sconto sulle tariffe Flex PREMIÈRE/OPTIMUM/OPTIMUM PLUS e/o Pro SECONDE; accessibili solo ai clienti titolari di un contratto aziendale e che dispongono di un codice aziendale;
- una tariffa OPTIMUM accessibile unicamente su una selezione di tratte o Flex PREMIÈRE accessibile in 1ª classe;
- una tariffa OPTIMUM PLUS accessibile su una selezione di tratte in classe OPTIMUM PLUS.

Condizioni di cambio e di rimborso:

Le tariffe sono fornite solo in e-ticket.

Tariffa	TGV	INTERCITÉS con prenotazione obbligatoria
PRO Seconde Flex Première OPTIMUM OPTIMUM PLUS Tariffe scontate Tariffe negoziate	• Biglietto modificabile e rimborsabile senza spese fino a 30 minuti dopo la partenza. • A partire da 30 minuti prima della partenza, biglietto modificabile una volta al massimo (qualsiasi giorno e tratta) e non rimborsabile dopo 1 cambio. • Oltre 30 minuti dopo la partenza: biglietto non modificabile e non rimborsabile Il cambio per un altro treno del giorno, e per una tratta comprendente il tragitto iniziale, è possibile gratuitamente fino a 30 minuti dopo la partenza sull'applicazione TGV INOUI PRO o sul sito mobile tgv-pro.mobi, o l'applicazione mobile dei nostri distributori e agenzie di viaggio autorizzati, dei Terminali self-service, o al 3635 (servizio gratuito + prezzo chiamata). Per i titolari di una tariffa OPTIMUM PLUS, il servizio di ristorazione non è più garantito dopo il cambio su treno al completo.	• Biglietto modificabile e rimborsabile senza spese fino a 30 minuti dopo la partenza. • A partire da 30 minuti prima della partenza, biglietto modificabile una volta al massimo (qualsiasi giorno e tratta) e non rimborsabile dopo 1 cambio. • Oltre 30 minuti dopo la partenza: biglietto non modificabile e non rimborsabile Il cambio per un altro treno del giorno, anche su un treno completo e per un tragitto che comprende il tragitto iniziale, è possibile gratuitamente fino a 30 minuti dopo la partenza in agenzia di viaggio autorizzata o in stazione presso i Terminali self-service, oppure al 3635 (servizio gratuito + prezzo chiamata).

I titolari di un biglietto alla tariffa PRO Seconde, Flex Première, OPTIMUM, OPTIMUM PLUS, tariffe scontate o negoziate usufruiscono inoltre di un'agevolazione per il cambio il giorno della partenza per l'utilizzo di un treno con prenotazione obbligatoria con prenotazione al prezzo Forfait. Il cambio del biglietto per un altro treno del giorno è possibile su un treno completo, a condizione che il cambio avvenga il giorno della partenza, sulla stessa tratta. Per i titolari di una tariffa OPTIMUM PLUS, il servizio di ristorazione non è più garantito dopo il cambio su treno al completo.

Si noti che il cambio su un treno completo è possibile senza garanzia di posti a sedere e nel limite del numero massimo di posti in piedi disponibile. Al passeggero può essere rifiutato il cambio su un treno completo, in particolare in caso di sovraccarico che mette a rischio la sicurezza dei passeggeri.

Flessibilità d'accesso

Solo il passeggero munito di tariffa parlamentare può prendere, senza garanzia di posto a sedere, un treno verso la stessa destinazione un'ora prima o dopo la partenza inizialmente prevista o, in alternativa, un treno verso la stessa destinazione precedente o successiva. In caso di sovraccarico che metta a rischio la sicurezza dei passeggeri, al passeggero può essere negato l'accesso al treno.

3.4. Offerta per i viaggi di gruppo

Per beneficiare di un'offerta per viaggi di gruppo, occorre soddisfare le seguenti condizioni.

- Il Gruppo deve essere composto da almeno 10 persone al momento dell'acquisto, viaggiare insieme e per lo stesso motivo a destinazione.
- Il legame tra i membri del gruppo può essere stabilito da una persona giuridica organizzatrice (professionista del turismo, organizzatore di viaggi o soggiorni, associazione, scuole, comitati aziendali o simili, ente pubblico, impresa…) o da persone fisiche membri del gruppo che possono testimoniare un legame precedente all'organizzazione del viaggio.

I membri del gruppo sono rappresentati da un organizzatore che si fa garante del comportamento del gruppo durante il viaggio.

L'offerta per i gruppi comprende anche la privatizzazione parziale o totale di un treno con servizi aggiuntivi:

- I miei bagagli per gruppi: trasporto bagagli porta a porta
- Bagagli in stazione: trasporto bagagli in stazione
- Autobus a complemento del servizio di trasporto in treno
- Accoglienza personalizzata in stazione con steward/hostess e terminali di accoglienza
- Ristorazione e animazione a bordo
- Accompagnamento di sicurezza

Queste offerte sono proposte a tutte le categorie di gruppi, privati ed enti.

Per ulteriori informazioni sulle offerte per gruppi (gruppo standard, privatizzazione, treno speciale), è possibile consultare i seguenti link:

- Viaggia in gruppo - FAQ | SNCF Voyageurs

- Per prenotare il viaggio in gruppo con o senza prestazioni di servizi: le Condizioni generali di vendita per gruppi.

4. Tariffe sociali e convenzionate

Il calcolo del prezzo delle tariffe sociali si basa sul prezzo di riferimento.
Il prezzo di riferimento costituisce la base di calcolo sulla quale si applicano i tassi di sconto specifici di ciascuna tariffa sociale.
Questo prezzo è definito per ogni vettore (TGV, INTERCITÉS, TER), in 1ª e 2ª classe per ogni collegamento. Per il TGV INOUI, in 2ª classe sono definiti 2 prezzi. Per ogni collegamento verrà fissato un prezzo periodo normale (PN) e un prezzo periodo di punta (PP) applicabile durante i periodi di forte domanda. Questi prezzi sono approvati dallo Stato.

4.1. Militari e funzionari della Polizia nazionale francese

4.1.1. Militari e agenti di polizia

Il Ministero della Difesa francese e SNCF Voyageurs hanno concordato una tariffazione applicabile ai militari e alle loro famiglie.
Il dispositivo attuato è costituito da 2 tariffe:

- La tariffa militare destinata a militari e agenti di polizia;
- La tariffa carta Famille Militaire, destinata a coniugi e figli di militari e agenti di polizia.

4.1.1.1.Beneficiari

La tariffa Militare è accessibile a militari e agenti di polizia che viaggiano da soli o in gruppo, per motivi privati o professionali, e in possesso di una carta in corso di validità al momento del viaggio, come specificato di seguito.

Per i militari e gli agenti di polizia attivi:

- Carta di circolazione militare carte de fidélité(CCM) o Attestazione Temporanea di Circolazione (Attestation Temporaire de Circulation (ATC)) rilasciata dai servizi del Ministero della Difesa francese ai militari in attesa di carta e contenente i dettagli dei loro diritti tariffari.

Per i militari e gli agenti di polizia riservisti:

- Documento d'identità civile che permette di assicurarsi, durante i controlli a bordo, che il nome riportato sull'e-ticket del militare riservista corrisponda all'identità del passeggero (i biglietti dei militari riservisti che non dispongono di CCM e ATC sono rilasciati su richiesta dell'autorità militare da un punto vendita esclusivo autorizzato dal Ministero della Difesa francese).

L'originale della carta ad hoc deve essere presentato al momento dei controlli a bordo. Un militare senza titolo di trasporto o che non figuri in una delle situazioni succitate sarà regolarizzato a bordo del treno.

In occasione dei controlli, la presentazione di una CCM o di una ATC non valida o utilizzata da terzi potrà dar luogo al suo ritiro.

4.1.1.2. Condizioni di applicazione della tariffa

I militari e gli agenti di polizia usufruiscono, su tutti i treni TGV INOUI, OUIGO e INTERCITÉS, di una riduzione sul prezzo di riferimento in 1ª classe (di cui OPTIMUM) e 2ª classe per viaggi effettuati sul territorio nazionale.

Prezzo di riferimento e livello di riduzione concesso:

Tipo di treno	Prezzo di riferimento (in 1ª e 2ª classe)	Sconto sul prezzo di riferimento
TGV INOUI E INTERCITÉS	Prezzi TGV INOUI/INTERCITÉS approvati dal Ministero della Difesa francese	75%
TER	Prezzo di riferimento determinato da ciascuna autorità organizzatrice	75%

Per viaggi in TGV INOUI o INTERCITÉS, un militare o agente di polizia usufruirà di tutti i servizi associati alla tariffa PRO e potrà accedere ai saloni Grand Voyageur Le Club quando viaggerà in 1ª classe (tra cui OPTIMUM).
I militari e gli agenti di polizia hanno la possibilità di viaggiare in classe OPTIMUM PLUS e in questo caso dovranno pagare un supplemento corrispondente alla differenza tariffaria tra la tariffa Flex Première e la tariffa OPTIMUM PLUS.

4.1.1.3. Cambio e rimborso

Le condizioni di cambio e di rimborso sono descritte nella tabella che segue:

TGV INOUI E INTERCITÉS CON PRENOTAZIONE OBBLIGATORIA	Biglietto modificabile (adeguamento alla tariffa in vigore al momento del cambio) fino a 30 minuti dopo la partenza; un solo cambio possibile (stesso giorno, stessa tratta) a partire da 30 minuti prima della partenza. Biglietto rimborsabile senza spese fino a 30 minuti dopo la partenza.
INTERCITÉS SENZA PRENOTAZIONE OBBLIGATORIA	Biglietto modificabile (adeguamento alla tariffa in vigore al momento del cambio) e rimborsabile gratuitamente fino al giorno prima della partenza. Biglietto non modificabile e non rimborsabile dal giorno della partenza.
TER	Le condizioni sono di competenza delle autorità organizzatrici e sono disponibili sui siti web e sui siti regionali TER.

4.1.2. Tariffa Famille Militaire

4.1.2.1. Beneficiari

La tariffa Famille Militaire è accessibile agli aventi diritti del militare, titolari di una carta Famille Militaire individuale rilasciata dai servizi del Ministero della Difesa francese:

- coniuge o convivente che abbia concluso un patto civile di solidarietà (i coniugi stessi militari non beneficiano di un cumulo delle riduzioni e si vedono applicare un prezzo militare adulto 75%);
- bambini fino a 18 anni e 4 mesi o fino alla fine degli studi (in caso di proseguimento degli studi, il diritto tariffario sarà mantenuto al massimo fino al giorno prima dei 27 anni dello studente).

L'originale della carta deve essere presentato a bordo. Un avente diritto di un militare senza titolo di trasporto o che non disponga della carta Famille Militaire sarà regolarizzato a bordo del treno.
Durante i controlli, una carta Famille Militaire non valida o utilizzata da terzi potrà dar luogo al suo ritiro.

4.1.2.2. Condizioni di applicazione della tariffa

I beneficiari di questa tariffa usufruiscono, su tutti i treni nazionali, di una riduzione del prezzo di riferimento.

Prezzo di riferimento e livello di riduzione concesso:

Tipo di treno	Prezzo di riferimento	Sconto sul prezzo di riferimento
TGV INOUI e INTERCITÉS	Prezzo di riferimento sociale approvato dal Ministero dei Trasporti.	40%
TER	Prezzo di riferimento determinato da ciascuna autorità organizzatrice.	40% 70% per i bambini di età inferiore ai 12 anni

4.1.2.3. Cambio e rimborso

TGV INOUI	Biglietto modificabile (adeguamento alla tariffa in vigore al momento del cambio) e rimborsabile: - gratuitamente fino a sette giorni prima della partenza; - con una trattenuta di 19 € a partire da 6 giorni prima della partenza. È possibile effettuare un solo cambio (stesso giorno, stessa tratta) a partire da 30 minuti prima della partenza. Biglietto non rimborsabile dopo 1 cambio.
INTERCITÉS CON PRENOTAZIONE OBBLIGATORIA e INTERCITÉS SENZA PRENOTAZIONE OBBLIGATORIA	Biglietto modificabile (adeguamento alla tariffa in vigore al momento del cambio) e rimborsabile: - gratuitamente fino a sette giorni prima della partenza; - con una trattenuta del 40% del prezzo del biglietto a partire da 6 giorni prima della partenza (nel limite di 15 €). È possibile effettuare un solo cambio (stesso giorno, stessa tratta) a partire da 30 minuti prima della partenza. Biglietto non rimborsabile dopo 1 cambio.

TER	Le condizioni sono di competenza delle autorità organizzatrici e sono disponibili sui siti web dei TER di tutte le regioni.

4.1.2.4. Caso particolare delle famiglie di militari deceduti in missioni all'estero

In questo caso particolare, il beneficio della tariffa militare 75% è concesso:

- al coniuge;
- ai bambini fino alla maggiore età o alla fine degli studi (i beneficiari di età compresa tra 4 e 12 anni non usufruiscono di un cumulo con la riduzione bambini e a loro si applica un prezzo militare adulto 75%).

4.1.3. Funzionari della Polizia nazionale francese

Il Ministero dell'Interno francese e SNCF hanno concordato una tariffazione specifica per i funzionari della polizia nazionale.

4.1.3.1. Beneficiari

La tariffa Police National è accessibile ai funzionari della Polizia Nazionale idonei al regime "Voyager et Protéger", muniti di una carta "Voyager - Protéger" rilasciata dall'ufficio del Ministero dell'Interno francese.

L'originale della carta deve essere presentato al momento dei controlli a bordo. Un beneficiario della tariffa Polizia che non dispone di un titolo di trasporto o che non dispone della sua carta "Voyager - Protéger", sarà regolarizzato a bordo del treno. Una carta "Voyager - Protéger" non valida o utilizzata da terzi potrà essere ritirata.

4.1.3.2. Condizioni di applicazione della tariffa

I funzionari della Polizia nazionale francese beneficiano, su tutti i treni TGV INOUI, INTERCITÉS a prenotazione obbligatoria e OUIGO, di uno sconto sul prezzo di riferimento per viaggi effettuati sul territorio francese per motivi privati o professionali.

Prezzo di riferimento e livello di riduzione concesso:

Tipo di treno	Prezzo di riferimento (in 1ª e 2ª classe)	Sconto sul prezzo di riferimento
TGV INOUI e INTERCITÉS con prenotazione obbligatoria:	Prezzo PRO TGV INOUI/INTERCITÉS	Gratuità del pagamento delle spese di prenotazione pari al 10% del prezzo del biglietto al prezzo di riferimento.
TER	Le condizioni sono di competenza delle	

	autorità organizzatrici e sono disponibili sui siti web e sui siti regionali TER.	

La riduzione viene concessa solo in 2ª classe. I poliziotti hanno tuttavia la possibilità di viaggiare in 1ª classe su TGV INOUI e INTERCITÉS con una tariffa specifica la cui riduzione è calcolata sul prezzo di riferimento 2ª classe.

Per viaggi in TGV INOUI o INTERCITÉS, un poliziotto potrà beneficiare di tutti i servizi associati alla tariffa PRO e beneficerà di un accesso ai saloni Grand Voyageur Le Club quando viaggerà in 1ª classe.

4.1.3.3. Cambio e rimborso

TGV INOUI e INTERCITÉS con prenotazione obbligatoria:	Biglietto modificabile (adeguamento alla tariffa in vigore al momento del cambio) e rimborsabile gratuitamente fino a 30 minuti dopo la partenza. È possibile effettuare un solo cambio (stesso giorno, stessa tratta) a partire da 30 minuti prima della partenza. Biglietto non rimborsabile dopo 1 cambio.
TER	Le condizioni sono di competenza delle autorità organizzatrici e sono disponibili sui siti web e sui siti regionali TER.

4.2. Famiglie numerose

4.2.1. Famiglie con almeno tre figli di cui almeno un minore

4.2.1.1. Beneficiari

La tariffa Familles Nombreuses (Famiglie numerose) è accessibile a tutti i titolari di una tessera sconto Familles Nombreuses in corso di validità al momento del viaggio (carta rilasciata da gennaio 2023 dall'Imprimerie Nationale e sulla quale è indicato il tasso di sconto applicabile).

L'originale della carta deve essere presentato al momento dei controlli a bordo. Un passeggero senza titolo di trasporto o che non dispone della propria carta Familles Nombreuses sarà regolarizzato a bordo del treno.

4.2.1.2. Condizioni di applicazione della tariffa

Conformemente alla normativa, la tariffa Familles Nombreuses è valida solo nell'ambito di un viaggio per motivi personali (privato, svago, ecc.) e non può essere applicata a viaggi realizzati a titolo professionale.

Le riduzioni sono applicate senza limitazioni su tutti i treni nazionali, compresi i treni con prenotazione obbligatoria e per tutte le categorie di posti, comprese le cuccette.

Se i viaggi sono effettuati in 2ª classe, la riduzione si applica sul prezzo di riferimento.

Tipo di treno	Prezzo di riferimento	Sconto sul prezzo di riferimento
TGV INOUI e INTERCITÉS	Prezzo di riferimento sociale approvato dal Ministero dei Trasporti.	A seconda del livello di riduzione concesso al beneficiario: 30%, 40%, 50%, 75%.

Se i viaggi sono effettuati in 1ª classe, la riduzione si applica al prezzo di 2ª classe di riferimento, al quale si aggiunge la differenza di prezzo tra queste due classi.

4.2.1.3.Cambio e rimborso

Le condizioni di cambio e di rimborso sono descritte nella tabella che segue:

TGV INOUI	Biglietto modificabile (adeguamento alla tariffa in vigore al momento del cambio) e rimborsabile: - gratuitamente fino a sette giorni prima della partenza; - con una trattenuta di 19 € a partire da 6 giorni prima della partenza. È possibile effettuare un solo cambio (stesso giorno, stessa tratta) a partire da 30 minuti prima della partenza. Biglietto non rimborsabile dopo 1 cambio.
INTERCITÉS CON PRENOTAZIONE OBBLIGATORIA E INTERCITÉS SENZA PRENOTAZIONE OBBLIGATORIA	Biglietto modificabile (adeguamento alla tariffa in vigore al momento del cambio) e rimborsabile esclusivamente: - gratuitamente fino a sette giorni prima della partenza; - con una trattenuta del 40% del prezzo a partire da 6 giorni prima della partenza (nel limite di 15 €). È possibile effettuare un solo cambio (stesso giorno, stessa tratta) a partire da 30 minuti prima della partenza. Biglietto non rimborsabile dopo 1 cambio.

4.3. Ferie annuali

4.3.1. Beneficiari

I titoli di trasporto di andata e ritorno delle ferie annuali sono rilasciati una volta all'anno allo stesso beneficiario, in 2ª classe, per un viaggio di andata e ritorno eseguito in occasione di un congedo retribuito annuale.

Possono beneficiarne:
- I dipendenti
- Gli agricoltori
- Le persone in cerca di lavoro

- I pensionati

Prima di effettuare qualsiasi richiesta, deve essere verificata l'idoneità alla tariffa ferie annuali. Informazioni: https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2328.

Il beneficio della tariffa è accordato anche ai seguenti aventi diritto:
- al coniuge sposato del richiedente e ai figli di età inferiore ai 21 anni;
- al padre e/o alla madre della persona non sposata; a condizione che queste persone vivano presso il richiedente.

Il beneficio della riduzione può essere concesso una sola volta all'anno a una stessa persona, a titolo di una delle categorie sopra elencate o in qualità di aventi diritto.

La tariffa di andata e ritorno delle ferie annuali è rilasciata solo in e-ticket sui treni con prenotazione.

4.3.2. Condizioni di applicazione della tariffa

Una riduzione del 25% è accordata alle seguenti condizioni, per ogni viaggio di andata e ritorno, su tutti i treni (ad eccezione della rete Ile-de-France).
Sui treni con prenotazione obbligatoria, tale riduzione è calcolata:
- in 2ª classe, sulla tariffa sociale di riferimento.
- in 1ª classe sulla tariffa sociale di riferimento 2ª classe approvata dal Ministero dei Trasporti, maggiorata della differenza di prezzo tra la tariffa sociale di riferimento 1ª classe e la tariffa sociale di riferimento 2ª classe.

Sui treni senza prenotazione obbligatoria tale riduzione è calcolata sulla tariffa sociale 2ª classe, indipendentemente dalla classe utilizzata.

Per tutti i treni la riduzione del 25% è concessa senza limiti.

I bambini di età compresa tra 4 e meno di 12 anni beneficiano di uno sconto del 50% sul prezzo percepito per un adulto.

4.3.3. Itinerario e tratta minima

Deve essere effettuato un minimo di 200 chilometri, ritorno compreso. L'itinerario deve essere lo stesso per tutti i passeggeri.

4.3.4. Richiesta e documenti giustificativi

La richiesta di tariffa ferie annuali deve essere redatta sul modulo scaricabile dal sito SNCF:
https://www.sncf-voyageurs.com/medias-public/2024-01/formulaire-conge-annuel.pdf

Il modulo compilato e firmato deve pervenire a SNCF:
- oppure essere depositato dal beneficiario in un'agenzia di viaggi autorizzata SNCF;

- scansionando e indirizzando all'agente virtuale (chatbot) TOUTOUI di SNCF https://tout-oui.sncf.com/ (indicando "acquistare un biglietto ferie annuali").

Le richieste devono essere presentate almeno 2 giorni lavorativi prima della partenza.

4.3.5. Cambio e rimborso

TGV INOUI	Biglietto modificabile (adeguamento alla tariffa in vigore al momento del cambio) e rimborsabile: - gratuitamente prima della partenza; - con una trattenuta di 19 € a partire da 6 giorni prima della partenza. È possibile effettuare un solo cambio (stesso giorno, stessa tratta) a partire da 30 minuti prima della partenza. Biglietto non rimborsabile dopo 1 cambio.
INTERCITÉS CON PRENOTAZIONE OBBLIGATORIA E INTERCITÉS SENZA PRENOTAZIONE OBBLIGATORIA	Biglietto modificabile (adeguamento alla tariffa in vigore al momento del cambio) e rimborsabile: - gratuitamente prima della partenza; - con una trattenuta del 40% del prezzo a partire da 6 giorni prima della partenza (nel limite di 15 €). È possibile effettuare un solo cambio (stesso giorno, stessa tratta) a partire da 30 minuti prima della partenza. Biglietto non rimborsabile dopo 1 cambio.

4.4. Abbonamento di lavoro

4.4.1. Oggetto

Gli abbonamenti di lavoro sono utilizzabili in 2ª classe su tutti i treni nazionali senza prenotazione obbligatoria. Durante la validità, essi consentono di effettuare un numero illimitato di viaggi nella tratta per il quale sono stati consegnati.

La loro validità sui treni regionali non è garantita, in quanto le Autorità organizzatrici della mobilità regionale hanno la facoltà di sviluppare abbonamenti non disciplinati dallo Stato sul piano tariffario sulle linee di loro responsabilità e quindi discostarsi dalle disposizioni tariffarie applicabili ai servizi di interesse nazionale.

La tariffa Abbonamento di lavoro è disponibile solo in e-ticket sui treni con prenotazione.

4.4.2. Beneficiari

I beneficiari sono:

- dipendenti affiliati alla Previdenza sociale francese o a regimi speciali di assicurazioni sociali;
- apprendisti retribuiti delle professioni manuali.

4.4.3. Itinerario

È limitato al tragitto dal luogo di residenza al luogo di lavoro e di ritorno e non può superare i 75 chilometri per tragitto. Tuttavia, su determinati tragitti superiori a 75 km, può essere introdotta una tariffazione dello stesso tipo su iniziativa di alcune autorità organizzatrici dei trasporti.

Se ne risulta un miglioramento delle condizioni di trasporto e se il nuovo tragitto è uguale o meno lungo, l'abbonato può scegliere come:

- stazione di partenza, una stazione diversa da quella che serve la sua residenza;
- stazione di arrivo, una stazione diversa da quella che serve il suo luogo di lavoro.

4.4.4. Validità

Sono disponibili abbonamenti settimanali e mensili:

- gli abbonamenti settimanali sono validi per 7 giorni consecutivi a decorrere dalla data indicata dal passeggero, quel giorno incluso;
- gli abbonamenti mensili sono validi a partire dal primo giorno del mese e fino all'ultimo giorno. Per i lavoratori notturni la validità dell'abbonamento è riconosciuta fino alle 9 del mattino del giorno successivo all'ultimo giorno del mese.

4.4.5. Attestazione del datore di lavoro

L'attestazione del datore di lavoro è redatta su un modulo fornito da SNCF. Tale attestazione precisa in particolare che il titolare soddisfa effettivamente le condizioni richieste dalla tariffa. Al momento della convalida da parte di SNCF per un periodo di 6 mesi, il titolare è invitato a provare la sua identità. Tale attestazione deve essere presentata a qualsiasi controllo congiuntamente all'abbonamento di lavoro.

4.4.6. Condizioni di rilascio

Gli abbonamenti di lavoro vengono rilasciati in anticipo o per uso immediato. L'indicazione del periodo di utilizzazione è fornita al momento del rilascio degli abbonamenti.
Gli abbonamenti settimanali sono emessi non prima di un mese prima del giorno d'inizio della loro validità.
Gli abbonamenti mensili sono emessi, per un determinato mese, a partire dal giorno 20 del mese precedente l'utilizzo.

4.4.7. Passaggio alla classe superiore

Su alcuni treni senza prenotazione obbligatoria, l'accesso alla 1ª classe è consentito ai titolari di un abbonamento di lavoro. Questi possono:

- munirsi di un abbonamento di lavoro valido in tale classe, il cui prezzo è equivalente al doppio di quello dell'abbonamento di 2ª classe;
- fare un passaggio di classe pagando il supplemento di prezzo calcolato al prezzo normale o tenendo conto, se del caso, della riduzione alla quale l'abbonato può avere diritto a un altro titolo.

4.4.8. Prezzo

I prezzi degli abbonamenti di lavoro derivano dall'applicazione delle formule algebriche riportate nel Tariffario.

4.4.9. Utilizzo degli abbonamenti

Gli abbonamenti sono validi solo per l'itinerario indicato. Sono strettamente personali e devono essere presentati in qualsiasi momento vengano richiesti.
Prima di effettuare il primo viaggio, il titolare di un abbonamento deve indicare, nell'apposito spazio dedicato, il suo nome e cognome e/o il numero dell'attestato del datore di lavoro o della carta TER regionale.
Gli abbonamenti non devono essere convalidati dal passeggero al momento dell'accesso al binario, fatta eccezione per i titoli magnetici. Questi ultimi, senza periodo di utilizzo, devono essere convalidati durante il primo viaggio.
Se la stazione di partenza non è dotata di obliteratrice, il passeggero titolare di un titolo magnetico deve convalidarlo, il primo giorno di utilizzo, alla stazione di partenza del viaggio di ritorno.
Quando l'abbonato lavora di notte, può far convalidare il suo abbonamento alle biglietterie dei punti vendita TGV INOUI, in modo da poter posticiparne l'utilizzo oltre la data di scadenza.
L'abbonato può, all'andata o al ritorno, prendere o lasciare il treno in una stazione intermedia della tratta per la quale è stato sottoscritto l'abbonamento, rinunciando a ogni diritto circa il viaggio non effettuato.
L'abbonato è in situazione irregolare se:

- si serve di un altro itinerario;
- non può dimostrare la propria identità con un documento d'identità ufficiale originale in corso di validità che mostri la fotografia (le copie dei documenti d'identità non sono ammesse);
- non può presentare, contestualmente al suo abbonamento, l'attestato convalidato dal suo datore di lavoro.

4.4.10. Condizioni particolari di utilizzo di alcuni treni

Gli abbonamenti possono essere utilizzati solo su alcuni treni il cui orario è indicato nell'Indicatore Orari.
Quando un titolare di abbonamento di lavoro prende un treno non autorizzato, è in situazione irregolare. Per determinati collegamenti, SNCF può creare categorie di titoli il cui utilizzo è limitato a treni designati che soddisfano le condizioni di assunzione e cessazione del lavoro degli abbonati.

4.4.11. Utilizzo di titoli di trasporto in aggiunta a un abbonamento di lavoro (saldatura)

È autorizzato l'utilizzo di un abbonamento di lavoro, con un limite di 75 km da una stazione capolinea di Parigi, in aggiunta a un forfait Navigo, per raggiungere il limite dell'area di applicazione delle tariffe dell'Île-de-France Mobilités.
È consentito solo l'uso simultaneo di titoli della stessa natura, in corso di validità:

- abbonamento di lavoro settimanale / Forfait Navigo Semaine;
- abbonamento di lavoro mensile o annuale/Forfait Navigo Mois ou Annuel.

Non è ammesso l'uso congiunto di qualsiasi altro titolo di trasporto.

4.4.12. Perdita o furto degli abbonamenti

In caso di smarrimento o furto, gli abbonamenti non sono rimborsati. Non vengono rilasciati duplicati.

4.4.13. Cambio e rimborso

Gli abbonamenti presentati in una stazione, al più tardi il giorno prima del primo giorno di validità, vengono cambiati gratuitamente o rimborsati, qualora siano superiori all'importo riportato nel Tariffario, previa detrazione di una trattenuta conformemente alle regole di cui al capitolo 6 delle Disposizioni generali, il cui importo è arrotondato al decimo di euro inferiore.
Gli abbonamenti settimanali e mensili vengono rimborsati per la metà del loro prezzo solo in caso di malattia, licenziamento o cambiamento imposto del luogo di lavoro, purché siano presentati in una stazione ferroviaria:

- entro 48 ore dalla data di inizio validità, per gli abbonamenti settimanali;
- entro i primi 10 giorni del mese di utilizzo, per gli abbonamenti mensili.

4.5. Abbonamenti per Alunni, Studenti e Apprendisti

4.5.1. Beneficiari

Salvo diversa indicazione, la tariffa Alunni Studenti Apprendisti è una tariffa sociale destinata:

- Agli alunni sotto i 21 anni
- Agli studenti sotto i 26 anni
- Agli apprendisti sotto i 29 anni.

per consentire loro di effettuare il tragitto in TGV INOUI o INTERCITÉS fra il loro domicilio e il luogo di studio o di apprendistato in Francia.

Per beneficiare di tale abbonamento a prezzo agevolato, gli interessati sono tenuti a procurarsi un attestato rilasciato dallo Stato (richiesta che il beneficiario deve presentare su un sito internet dedicato). Tale attestato statale dovrà poi essere presentato al momento dell'acquisto dei biglietti in stazione e dei controlli a bordo dei treni.

4.5.2. Acquisto e Prezzo

Tali biglietti sono utilizzabili esclusivamente sulle tratte casa-luoghi di studio (tratta menzionata nell'attestato). Per una tratta che richiede l'utilizzo di più TGV INOUI/INTERCITÉS, è necessario disporre di un biglietto valido per ogni treno preso.

I biglietti Alunni Studenti Apprendisti (Élève-Étudiant-Apprenti (EEA)) possono essere acquistati in stazione per lotto di almeno 10 biglietti da utilizzare entro 60 giorni dalla data di acquisto del lotto (viaggi di andata e/o di ritorno).
Questi biglietti non sono rimborsabili ma possono essere cambiati gratuitamente fino al giorno della partenza.

4.5.3. Validità su TER

La loro validità sui treni regionali non è garantita, in quanto le Autorità organizzatrici della mobilità regionale hanno la facoltà di sviluppare abbonamenti non disciplinati dallo Stato sul piano tariffario sulle linee di loro responsabilità e quindi discostarsi dalle disposizioni tariffarie applicabili ai servizi di interesse nazionale.

Per questi treni, i richiedenti devono informarsi in stazione o sul sito web regionale sull'esistenza di un'offerta tariffaria regionale Alunni Studenti Apprendisti e sulle condizioni di attribuzione.

4.6. Tariffe "Promenades d’enfants" e simili

4.6.1. Beneficiari e prezzi ridotti

Le Condizioni generali di vendita Gruppi e le tariffe "Promenades d’enfants" sono disponibili al link sopra indicato.

4.6.2. Termini di utilizzo

Questi titoli di trasporto sono validi per 72 ore. Tale termine decorre dall'ora di partenza del treno preso (o del primo treno preso in caso di utilizzo di più treni) durante il viaggio di andata.
Questa tariffa viene proposta solo nell’ambito di un viaggio di andata e ritorno.

4.6.3. Richiesta

La richiesta del titolo di trasporto collettivo deve pervenire a SNCF almeno 72 ore prima del ritiro del titolo di trasporto. Tale richiesta deve contenere obbligatoriamente le seguenti informazioni:

- Il nome e i dati del Cliente (o, se del caso, la ragione sociale e l'indirizzo postale del Cliente), un numero di telefono cellulare e un indirizzo di posta elettronica valido,
- Il numero e la ripartizione dei passeggeri per fascia d'età (bambini di età inferiore ai 12 anni, bambini di età inferiore ai 15 anni e adulti)
- La data/le date e l’orario/gli orari del viaggio desiderato
- La/e prestazione/i prevista/e
- Una o più alternative nel caso in cui la domanda principale non possa essere soddisfatta.

4.6.4. Prenotazione dei posti

Si applicano le disposizioni del capitolo 3 della gamma tariffaria (Jeunes en groupe).

4.6.5. Modalità di prenotazione

Per prenotare un viaggio in gruppo alla tariffa “Promenade d’enfants”, l’organizzatore deve inviare la propria richiesta all’agenzia gruppo SNCF compilando il modulo disponibile sul sito sncf-voyageurs.com: https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/preparez-votre-voyage/voyagez-en-groupe/

4.6.6. Rimborso

Le spese di ritenuta sono applicabili per la tariffazione “Promenade d’enfants”.
Per una cancellazione parziale o totale o una modifica della tipologia di passeggeri effettuata:

G, la data di circolazione del treno corrispondente al primo tragitto del viaggio	Tasso di ritenuta
Prima del pagamento del saldo il G-60	0%
Tra il pagamento del saldo e G-30	25%
Da G-29 a G-8	50%
A partire da G-7	100%

L'integrità delle condizioni di vendita e di utilizzo dell'offerta per i viaggi di gruppo è disponibile su Internet: https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/preparez-votre-voyage/voyagez-en-groupe/

La finalizzazione del post vendita connesso all'annullamento di cui sopra può avvenire al più tardi fino a due (2) mesi dopo la data di circolazione del treno corrispondente al primo tragitto del viaggio, a condizione che l'agenzia del gruppo SNCF abbia fornito informazioni via posta elettronica circa la sua richiesta di annullamento, altrimenti la richiesta non sarà presa in considerazione.

4.7. Tariffa Visite ai caduti

4.7.1. Beneficiari

La tariffa per le Visite ai caduti è disponibile per i figli e i nipoti del personale militare caduto per la Francia e sepolto in un cimitero militare, in una piazza militare o in una necropoli militare gestita dallo Stato nella Francia metropolitana.

Questa tariffa consente di visitare il luogo di sepoltura del defunto una volta all'anno.

Quando il luogo di sepoltura si trova all'estero (cimitero militare o campo di concentramento), la tariffa per le visite ai caduti si applica solo alla parte francese del viaggio e può essere concessa a un massimo di due persone all'anno appartenenti alla famiglia del defunto.

È valido esclusivamente sui treni TGV INOUI, INTERCITÉS e TER gestiti da SNCF Voyageurs.

4.7.2. Ottenere i diritti

I beneficiari devono:

Fase 1:

Contattare l'Ufficio nazionale per i veterani e le vittime di guerra (ONACVG) – Servizio dipartimentale per il riconoscimento e la riparazione (DRR) a Caen, 11 rue Neuve Bourg l'Abbé / BP 552 / 14037 Caen Cedex

Caen (Calvados), sia tramite posta elettronica (DRR@onacvg.fr), telefono (02 31 38 45 04) o tramite il servizio postale, per ricevere un modulo di domanda da compilare e restituire.
L'ONACVG rilascerà al beneficiario un certificato del luogo di sepoltura. In caso di sepoltura in una necropoli militare, l'ONACVG rilascerà anche un modulo "Visita ai caduti del personale militare caduto per la Francia", che il beneficiario dovrà far timbrare dal comune del proprio luogo di residenza.

Fase 2:

Inviare a SNCF per posta (a SNCF OPTIM SERVICES / Pôle Production Voyages Professionnels (PVP), 1-7 place aux Etoiles, 93212 LA PLAINE SAINT DENIS Cedex) o per e-mail (pole.ttt@sncf.fr):

- Il certificato del suddetto luogo di sepoltura, ottenuto dall'ONACGV,
- per le visite alle necropoli militari, il modulo "Visita ai caduti del personale militare caduto per la Francia" rilasciato dall'ONACGV, recante il timbro del comune del domicilio del richiedente,
- Un documento che attesti il legame di parentela (fotocopia del libretto di famiglia),
- Un documento che attesti il domicilio.

Una volta che i diritti saranno stati attivati da SNCF, il beneficiario riceverà per posta un titolo di viaggio, valido per un massimo di un viaggio di andata e ritorno all'anno, che specificherà il luogo di partenza, di arrivo e la tariffa.

Il tragitto coperto è quello che collega la stazione più vicina all'abitazione del beneficiario a quella più vicina al luogo di sepoltura.

4.7.3. Condizioni di applicazione della tariffa

Il titolo di viaggio consente al beneficiario di viaggiare in 1ª o in 2ª classe. È valido fino al 31 dicembre dell'anno civile di emissione.

Munito di questo documento, il beneficiario deve acquistare il proprio titolo di trasporto:

- Recandosi presso le biglietterie dei punti vendita TGV INOUI, oppure
- Contattando il servizio Rapporti con la Clientela al numero 3635(servizio gratuito).

Il trasporto è gratuito, ad eccezione dei costi di prenotazione applicabili ai treni che richiedono la prenotazione (TGV INOUI o INTERCITÉS):
- 2 € su (TGV INOUI in orario normale e INTERCITÉS),
- €16 (TGV INOUI in orario di punta),
- Oneri vari, definiti da ciascuna Autorità organizzatrice della mobilità regionale (TER con prenotazione obbligatoria) e disponibili sul sito web regionale TER.

La tariffa "Visita ai caduti" non è cumulabile con altre promozioni in corso o tariffe SNCF scontate.

VOLUME 4 – PERSONE CON DISABILITÀ E CON MOBILITÀ RIDOTTA E I LORO ACCOMPAGNATORI

1.Tariffe

Qualunque sia la natura del suo handicap, un passeggero disabile deve essere munito di un titolo di trasporto stabilito al prezzo e alle condizioni generali applicabili al treno preso.

1.1. I titolari di una tessera d'invalidità

I titolari di una carta d'invalidità (eccetto congedati dal servizio e pensionati di guerra (Réformés Pensionnés de Guerre (RPG)) o carta Mobilità Inclusione (Mobilité Inclusion) non beneficiano di riduzioni particolari a causa del loro handicap.

1.1.1. La tariffa GUIDA

Il passeggero titolare di una carta d'invalidità francese può far beneficiare di una tariffa GUIDA un unico passeggero di età superiore ai 12 anni che lo accompagna e lo assiste nello stesso tragitto nazionale, sullo stesso treno e nella stessa classe. La tabella seguente illustra i prezzi o le riduzioni applicabili alle varie carte d'invalidità per i treni TGV INOUI, INTERCITÉS o TER.

Per i TGV INOUI, INTERCITÉS e i TER in coincidenza con un TGV INOUI e/o un treno INTERCITÉS, il passeggero può indicare l'identità della sua guida a posteriori della sua prenotazione esclusivamente presso agenti SNCF in stazione e negozio o per telefono chiamando il 3635#45 (servizio gratuito + prezzo di una chiamata). Tuttavia, una volta indicata, l'identità della guida non può essere modificata.

Le tabelle seguenti presentano il calcolo dei prezzi della tariffa GUIDA per i titolari di carta di INVALIDITÀ a seconda del tipo di carta o di treno.

A) <u>Carta francese di invalidità emessa prima del 1º gennaio 2017 (in circolazione fino al 31/12/2026)</u>

A1) Per TGV INOUI:

Tipo di carta	**Indicazione**	Periodo normale sulla linea ad alta velocità	periodo di punta sulla linea ad alta velocità

Tessera d'invalidità(percentuale d'inabilità pari o superiore all'80%)	- Nessuna indicazione - Non vedenti o ipovedenti	50% di sconto sul prezzo di riferimento sociale approvato dal Ministero dei Trasporti	50% di sconto sul prezzo di riferimento sociale approvato dal Ministero dei Trasporti
Tessera d'invalidità(percentuale d'inabilità pari o superiore all'80%)	- Necessità di accompagnamento - Necessità di accompagnamento Cecità - Étoile Verte	3 € in 2ª e in 1ª	10 € in 2ª e in 1ª
Carta europea di parcheggio		Nessuna riduzione	Nessuna riduzione
Carta di priorità		Nessuna riduzione	Nessuna riduzione

A2) Per INTERCITÉS e TER:

Tipo di carta	**Indicazione**	INTERCITÉS con prenotazione obbligatoria	INTERCITÉS senza prenotazione obbligatoria	TER
Tessera d'invalidità(percentuale d'inabilità pari o superiore all'80%)	- Nessuna indicazione - Non vedenti o ipovedenti	50% di sconto sul prezzo di riferimento sociale approvato dal Ministero dei Trasporti	50% di sconto sul prezzo di riferimento sociale approvato dal Ministero dei Trasporti	Sconto del 50% sul prezzo di riferimento sociale approvato dalla regione
Tessera d'invalidità(percentuale d'inabilità pari o superiore all'80%)	- Necessità di accompagnamento - Necessità di accompagnamento Cecità - Étoile Verte	3 € sui treni diurni e 10 € sui treni notturni	Gratuito	Gratuito
Carta europea di parcheggio		Nessuna riduzione	Nessuna riduzione	Nessuna riduzione
Carta di priorità		Nessuna riduzione	Nessuna riduzione	Nessuna riduzione

B) Carta Mobilità Inclusione francese (CMI) - Dal 1° gennaio 2017 - Carta in formato ISO

B1) Per il TGV INOUI

Tipo di carta	**Indicazione**	Periodo normale sulla linea ad alta velocità	periodo di punta sulla linea ad alta velocità
Carta Mobilità Inclusione	Invalidità	50% di sconto sul prezzo di riferimento sociale approvato dal Ministero dei Trasporti	50% di sconto sul prezzo di riferimento sociale approvato dal Ministero dei Trasporti
Carta Mobilità Inclusione	Invalidità con indicazione: - Necessità di accompagnamento - Necessità di accompagnamento cecità	3 € in 2ª e in 1ª	10 € in 2ª e in 1ª
Carta Mobilità Inclusione	Priorità	Nessuna riduzione	Nessuna riduzione
Carta Mobilità Inclusione	Parcheggio	Nessuna riduzione	Nessuna riduzione

B2) Per INTERCITÉS e TER:

Tipo di carta	**Indicazione**	INTERCITÉS con prenotazione obbligatoria	INTERCITÉS senza prenotazione obbligatoria	TER
Carta Mobilità Inclusione	Invalidità	50% di sconto sul prezzo di riferimento sociale approvato dal Ministero dei Trasporti	50% di sconto sul prezzo di riferimento sociale approvato dal Ministero dei Trasporti	Sconto del 50% sul prezzo di riferimento sociale approvato dalla regione
Carta Mobilità Inclusione	Invalidità con indicazione: - Necessità di accompagnamento	3 € sui treni diurni e 10 € sui treni notturni	Gratuito	Gratuito

	- Necessità di accompagnamento cecità			
Carta Mobilità Inclusione	Priorità	Nessuna riduzione	Nessuna riduzione	Nessuna riduzione
Carta Mobilità Inclusione	Parcheggio	Nessuna riduzione	Nessuna riduzione	Nessuna riduzione

Il passeggero disabile deve poter dimostrare la propria identità presso gli agenti SNCF e presentare il documento necessario a giustificare la riduzione accordata al suo accompagnatore. In caso di mancata presentazione di tale documento, il passeggero disabile e/o la sua guida sono considerati irregolari.

Se due persone disabili come definite sopra viaggiano insieme, è escluso che possano beneficiare reciprocamente della tariffa GUIDA.

I cani guida delle persone non vedenti e i cani di assistenza viaggiano gratis e senza biglietto. In base alla disponibilità, è inoltre possibile prenotare posti "Cani guida/di assistenza" per i passeggeri accompagnati da cani guida e di assistenza (cfr. articolo 3.2 Posti ad accesso facilitato o posti prioritari e posti cani guida/di assistenza del volume 4 delle Tariffe passeggeri).

1.1.2. Condizioni di cambio e di rimborso della tariffa GUIDA

TGV INOUI	Biglietto modificabile e rimborsabile gratuitamente fino a 30 minuti dopo la partenza. A partire da 30 minuti prima della partenza, biglietto modificabile 1 volta (qualsiasi giorno e tratta).
INTERCITÉS con prenotazione obbligatoria	Biglietto modificabile e rimborsabile gratuitamente fino a 30 minuti dopo la partenza. A partire da 30 minuti prima della partenza, biglietto modificabile 1 volta (qualsiasi giorno e tratta).
INTERCITÉS senza prenotazione obbligatoria	Biglietto modificabile e rimborsabile gratuitamente fino al giorno prima della partenza. Biglietto non modificabile e non rimborsabile dal giorno della partenza.
TER	Il cambio o il rimborso dei biglietti TER è possibile a seconda dei canali di distribuzione Le condizioni sono indicate sul titolo di trasporto. L'M-ticket o il biglietto stampato TER non sono modificabili. Sono rimborsabili fino al G-1 (salvo specifiche restrizioni legate alla tariffa). Alcune Regioni possono imporre una trattenuta del 10% o un importo minimo per il rimborso dei titoli di trasporto.

La cancellazione o il cambio del biglietto di una persona con disabilità si applica anche al biglietto della guida che la accompagna.

1.2. Persone disabili titolari di una carta Congedati dal servizio e pensionati di guerra (Réformés Pensionnés de Guerre (RPG))

1.2.1. Le tariffe Congedati dal servizio e pensionati di guerra (Réformés Pensionnés de Guerre)

Il passeggero titolare di una carta Congedati dal servizio e pensionati di guerra, rilasciata dall'Ufficio nazionale dei veterani (Office National des Anciens Combattants (ONAC)), beneficia di una tariffazione specifica, descritta nella tabella seguente:

Indicazione sulla carta RPG	Tasso di sconto applicato sulla Tariffa STANDARD (TGV INOUI o Treni INTERCITÉS con PRENOTAZIONE OBBLIGATORIA) o alla TARIFFA INTERA (TER o Treno INTERCITÉS con PRENOTAZIONE FACOLTATIVA)
Una barra blu	50%
Una barra rossa	75%
Doppia barra blu	75%
Doppia barra rossa	75%

1.2.2. La tariffa GUIDA per Congedati dal servizio e pensionati di guerra

Il passeggero titolare di una carta RPG con doppia barra blu o doppia barra rossa può far beneficiare di una tariffa GUIDA RPG un unico passeggero di età superiore ai 12 anni che lo accompagna e lo assiste nello stesso tragitto, sullo stesso treno e nella stessa classe (biglietti RPG e guida RPG da prenotare insieme).

La tabella seguente illustra i prezzi o le riduzioni applicabili alle guide RPG per treni TGV INOUI, INTERCITÉS o TER.
Tipo di carta: carta di Congedati dal servizio e pensionati di guerra

Carta di Congedati dal servizio e pensionati di guerra rilasciata dall'Ufficio nazionale dei veterani (ONAC)

Per TGV INOUI:

Indicazione	Periodo normale sulla linea ad alta velocità	Periodo di punta sulla linea ad alta velocità	Periodo normale o di punta sulla linea classica
Una barra rossa	Nessuna riduzione	Nessuna riduzione	Nessuna riduzione

Una barra blu	Nessuna riduzione	Nessuna riduzione	Nessuna riduzione
Doppia barra rossa	75% di sconto sul prezzo di riferimento sociale approvato dal Ministero dei Trasporti	75% di sconto sul prezzo di riferimento sociale approvato dal Ministero dei Trasporti	75% di sconto sul prezzo di riferimento sociale approvato dal Ministero dei Trasporti
Doppia barra blu	3 € in 2ª e in 1ª	Gratuità	Gratuità

Per INTERCITÉS e TER:

Indicazione	INTERCITÉS con prenotazione obbligatoria	INTERCITÉS senza prenotazione obbligatoria	TER
Una barra rossa	Nessuna riduzione	Nessuna riduzione	Nessuna riduzione
Una barra blu	Nessuna riduzione	Nessuna riduzione	Nessuna riduzione
Doppia barra rossa	75% di sconto sul prezzo di riferimento sociale approvato dal Ministero dei Trasporti	75% di sconto sul prezzo di riferimento sociale approvato dal Ministero dei Trasporti	75% di sconto sul prezzo di riferimento sociale approvato dalla regione.
Doppia barra blu	1,50 €	1,50 €	Gratuito

Il passeggero Congedato dal servizio o pensionato di guerra deve poter dimostrare la propria identità presso gli agenti SNCF e presentare il documento necessario per giustificare la riduzione accordata alla sua guida RPG. In caso di mancata presentazione di tale documento, il passeggero disabile e/o la sua guida sono considerati irregolari.

1.2.3. Condizioni di cambio e rimborso tariffe Congedati dal servizio e pensionati di guerra e GUIDA Congedati dal servizio e pensionati di guerra

	Congedati dal servizio e pensionati di guerra	GUIDA - RPG
TGV INOUI	Biglietto modificabile (adeguamento alla tariffa vigente) e rimborsabile solo prima della partenza, 19 € di tassa a partire da 6 giorni prima della partenza. A partire da 30 minuti prima della partenza, biglietto modificabile 1	Biglietto modificabile e rimborsabile gratuitamente fino a 30 minuti dopo la partenza. A partire da 30 minuti prima della partenza, biglietto modificabile e rimborsabile 1 volta (qualsiasi giorno e tratta).

	volta (qualsiasi giorno e tratta) e non rimborsabile dopo 1 cambio	
INTERCITÉS con prenotazione obbligatoria e INTERCITÉS con prenotazione non obbligatoria	Biglietto modificabile (adeguamento alla tariffa in vigore) e rimborsabile solo prima della partenza: 40% del prezzo a partire da 6 giorni prima della partenza (massimo 15 € di tassa). A partire da 30 minuti prima della partenza, biglietto modificabile 1 volta (stesso giorno, stesso tragitto) e non rimborsabile dopo il cambio.	Biglietto modificabile (adeguamento alla tariffa in vigore) e rimborsabile solo prima della partenza: 40% del prezzo a partire da 6 giorni prima della partenza (massimo 15 € di tassa). A partire da 30 minuti prima della partenza, biglietto modificabile 1 volta (stesso giorno, stesso tragitto) e non rimborsabile dopo il cambio.
TER	Il cambio o il rimborso dei biglietti TER è possibile a seconda dei canali di distribuzione Le condizioni sono indicate sul titolo di trasporto. L'M-ticket o il biglietto stampato TER non sono modificabili. Sono rimborsabili fino al G-1 (salvo specifiche restrizioni legate alla tariffa). Alcune Regioni possono imporre una trattenuta del 10% o un importo minimo per il rimborso dei titoli di trasporto.	Il cambio o il rimborso dei biglietti TER è possibile a seconda dei canali di distribuzione Le condizioni sono indicate sul titolo di trasporto. L'M-ticket o il biglietto stampato TER non sono modificabili. Sono rimborsabili fino al G-1 (salvo specifiche restrizioni legate alla tariffa). Alcune Regioni possono imporre una trattenuta del 10% o un importo minimo per il rimborso dei titoli di trasporto.

La cancellazione o il cambio del biglietto di una persona con disabilità si applica anche al biglietto della guida che la accompagna.

1.3. I passeggeri in sedia a rotelle

Per poter usufruire di un adeguato posto sui treni, i passeggeri in sedia a rotelle (PMR) devono indicarlo al momento della prenotazione del biglietto.

A bordo dei TGV INOUI e nei limiti delle disponibilità, i passeggeri in sedia a rotelle sono sistematicamente posizionati in 1ª classe in spazi adatti ma beneficiano di un prezzo di 2ª classe. Questa disposizione si applica anche alla GUIDA del passeggero in sedia a rotelle.

Un passeggero in sedia a rotelle titolare di una carta d'invalidità o di una carta RPG potrà inoltre beneficiare e far beneficiare dei vantaggi di cui ai paragrafi 1.1 e 1.2.

1.3.1. La Tariffa ACCOMPAGNATORE di un passeggero in Sedia a rotelle (persone con mobilità ridotta: PMR) sui TGV

Gli accompagnatori del passeggero in sedia a rotelle (entro il limite di 3 persone) possono beneficiare di una tariffa ridotta ACCOMPAGNATORE PMR quando viaggiano in 1ª classe, con uno sconto del 30% sul prezzo della tariffa Standard 1ª classe, su riserva dei posti disponibili.
Il passeggero in sedia a rotelle o uno dei suoi accompagnatori non deve fornire alcun documento giustificativo.

Questa tariffa si applica anche agli accompagnatori occasionali di passeggeri in sedia a rotelle che non siano in possesso di una tessera di invalidità o tessera per la mobilità inclusiva francesi.

Per poter usufruire della tariffa "PMR accompagnatore", tutti gli accompagnatori e la persona disabile devono prenotare i posti contemporaneamente e viaggiare insieme sulla stessa tratta. Quando possibile vengono sistemati nello stesso vagone.

1.3.2. La Tariffa ACCOMPAGNATORE di un passeggero in Sedia a rotelle (PMR) sui treni INTERCITÉS

Il passeggero in sedia a rotelle è posizionato in 2ª classe. Gli accompagnatori del passeggero in sedia a rotelle (entro il limite di 3 persone) beneficiano automaticamente di una tariffa ridotta ACCOMPAGNATORE PMR in 2ª classe con uno sconto del 30% sul prezzo della tariffa Standard 2ª classe.
Il passeggero in sedia a rotelle o uno dei suoi accompagnatori non deve fornire alcun documento giustificativo.

Per poter usufruire della tariffa "PMR accompagnatore", tutti gli accompagnatori e la persona disabile devono prenotare i posti contemporaneamente e viaggiare insieme sulla stessa tratta.

1.3.3. Condizioni di cambio e di rimborso della tariffa ACCOMPAGNATORE PMR

TGV INOUI e INTERCITÉS	Biglietto modificabile e rimborsabile gratuitamente fino a 30 minuti dopo la partenza. A partire da 30 minuti prima della partenza, biglietto modificabile 1 volta (qualsiasi giorno e tratta).
Altri treni	Non applicabile

2.Servizio ACCÈS PLUS

2.1 Linea esperta ACCÈS PLUS dedicata ai passeggeri disabili e alle persone con mobilità ridotta

La linea esperta Accès Plus è dedicata ai passeggeri disabili e con mobilità ridotta:

- Componga il 3635 e poi prema #45 (servizio gratuito + costo della chiamata).
- Tutti i giorni dalle 8:00 alle 20:00.
- Per qualsiasi informazione sull'accessibilità dei nostri treni o sulle offerte e i servizi volti a rendere più agevole il viaggio, per consigli sui posti a sedere a bordo, per prenotare biglietti ferroviari per persone con disabilità o a mobilità ridotta e i loro accompagnatori.

2.2 Servizio di assistenza alle persone con disabilità e mobilità ridotta

La persona con mobilità ridotta o disabilità può richiedere un'assistenza dedicata gratuita, per salire a bordo e scendere dal treno.
Le condizioni generali di utilizzo di questo servizio di assistenza sono disponibili su Internet al seguente indirizzo; https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/preparez-votre-voyage/accessibilite/cgu-service-assistance-pmr-psh/

Deve essere prenotato presso l'Assist'enGare.
Tutte le informazioni e le modalità di accesso al servizio si trovano su https://www.garesetconnexions.sncf/fr/service-client/service-assistance-gare-PMR

La persona con mobilità ridotta o disabilità che non prenota il servizio di assistenza Accès Plus conformemente alle Condizioni generali di utilizzo dovrà salire a bordo e scendere dal treno sotto la sua responsabilità e nei tempi previsti di discesa dal treno.

Si precisa che a bordo del treno, non è garantita alcuna assistenza personale da un agente di SNCF Voyageurs. I passeggeri devono quindi essere in grado, in particolare, di compiere gli atti di prima necessità, di presentare il titolo di trasporto, di rispettare le istruzioni degli agenti, di orientarsi ecc., in modo autonomo o con l'aiuto di una persona che li accompagna.

3. Ubicazioni

3.1. Posti accessibili PMR (per persone in sedia a rotelle)

Posti per i passeggeri in sedia a rotelle a bordo dei treni sono disponibili alla prenotazione, secondo disponibilità al momento dell'acquisto. Le persone in sedia a rotelle non pieghevole e/o non trasferibili devono prenotare questi posti dedicati. La mancata prenotazione di un posto del genere comporterà il rifiuto di salita a bordo della persona in sedia a rotelle.

Inoltre, gli unici tipi di sedie a rotelle accettati sono poltrone manuali, elettriche e sedie per il trasferimento.
La sedia a rotelle della persona con disabilità dovrà rispettare la normativa europea Specifica Tecnica di Interoperabilità ferroviaria per le persone con mobilità ridotta (STI PMR) (allegato del regolamento (UE) n. 1300/2014 della Commissione europea, del 18 novembre 2014 sulle specifiche tecniche di interoperabilità relative alle persone con mobilità ridotta nel sistema ferroviario transeuropeo convenzionale e ad alta velocità).
Il regolamento stabilisce che le dimensioni massime consentite di una sedia a rotelle manuale o elettrica sono 70 cm di larghezza, 120 cm di profondità e 145 cm di altezza (passeggero compreso), e che il diametro di manovra è di 1500 mm.
Un peso a carico di 300 kg per la sedia a rotelle e il suo occupante (compresi eventuali bagagli) nel caso di una sedia a rotelle elettrica che non necessita di assistenza per superare un dispositivo di assistenza all'imbarco e allo sbarco.
Un peso a carico di 200 kg per la sedia a rotelle e il suo occupante (compresi eventuali bagagli) nel caso di una sedia a rotelle manuale.
A bordo del treno i passeggeri su sedia a rotelle devono bloccare le ruote della propria sedia a rotelle per tutta la durata del viaggio.

L'accesso ai treni INTERCITÉS notturni non è adatto ai clienti in sedia a rotelle a causa di corridoi e piattaforme troppo stretti che non consentono la circolazione della sedia e lo stoccaggio di una sedia non piegata. Il servizio gratuito Accèss Plus è a loro disposizione al numero 3635#45 (servizio gratuito, al prezzo della chiamata) per trovare la soluzione di trasporto adeguata alle loro esigenze di viaggio.
Tuttavia, l'accesso ai treni INTERCITÉS notturni può essere consentito se sono soddisfatte tutte le seguenti condizioni: il cliente viaggia con una sedia a rotelle che può ripiegare autonomamente; la larghezza della sedia gli consente di circolare nei corridoi (la larghezza dei corridoi di una carrozza con posti a sedere è di massimo 60 cm e quella delle carrozze con cuccette è di massimo 54 cm); il cliente è in grado di spostarsi autonomamente su brevi distanze, è in grado di trasferirsi da un posto all'altro e gli orari di partenza e di arrivo del suo viaggio corrispondono agli orari di apertura del servizio di assistenza per persone con mobilità ridotta in stazione.

3.2 Posti auto prioritari e posti auto riservati a cani guida/di assistenza

Alcuni posti possono essere richiesti sotto forma di “preferenze di posto” al momento dell’acquisto del biglietto del treno. Sono soggetti a disponibilità al momento della prenotazione e non possono essere garantiti. Devono essere richiesti esclusivamente dai passeggeri che hanno realmente bisogno di questi posti.
Si tratta di Posti prioritari e Posti cani guida/di assistenza, disponibili in 2ª e 1ª classe sui TGV INOUI (compreso verso l'Europa) e sugli INTERCITÉS.

I “Posti Prioritari” consentono ai passeggeri con mobilità ridotta o disabilità (PRM/PSH) di beneficiare di un posto più adatto (vicino ai WC/uscite, ben orientato in relazione agli schermi di bordo ecc.). L'accesso a questi posti non è subordinato alla presentazione di una tessera di invalidità o del giustificativo di una tariffa specifica.

I “Posti per cani guida/assistenza” consentono alle persone con disabilità che viaggiano con un cane guida per non vedenti o di assistenza, e che possono esibire prova di disabilità o tessera di priorità e il certificato nazionale di identificazione del cane guida, di beneficiare di questi posti più idonei (si raccomanda di far indossare al cane guida un guinzaglio dotato o meno di staffa rigida, di pettorina o anche di mantellina). Questi posti sono destinati anche ad eventuali cani guida o da assistenza in addestramento accompagnati dalla persona responsabile del loro addestramento (addestratore o famiglia ospitante). Posti prioritari per "cani guida o di assistenza" sono proposti alla prenotazione per i passeggeri accompagnati da un cane guida per non vedenti o da un cane di assistenza, previa disponibilità al momento dell'acquisto.

4. Attrezzature e bagagli specifici per PMR

Si precisa che l'equipaggiamento per le persone con mobilità ridotta/con disabilità utilizzato dalla persona con disabilità durante il viaggio non è considerato un bagaglio. Tuttavia, qualsiasi materiale aggiuntivo della persona con disabilità (stampelle, bastone, deambulatore, bombola di ossigeno supplementare o sedia a rotelle piegata aggiuntiva...) è considerato un bagaglio e deve misurare al massimo 90 x 130 x 50 cm.

È possibile trasportare una bicicletta come bagaglio alle condizioni stabilite dagli articoli 10.2 e 10.3 del Volume 1 “Disposizioni generali” delle Tariffe passeggeri.

Per ulteriori dettagli su attrezzature e bagagli per PMR, consultare la pagina seguente: https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/preparez-votre-voyage/accessibilite/materiels-et-bagages-pmr/

5. Cani "guida per non vedenti" o "cani di assistenza"

I cani definiti “di supporto emotivo” (che possono rassicurare o offrire conforto con la loro presenza e che non dispongono di un certificato di identificazione nazionale e di istruzione) non sono considerati “cani di assistenza”.

Le persone con disabilità civili in possesso di una tessera di invalidità francese, di una carta di priorità francese o di una carta mobilità inclusione (CMI) francese o di una carta straniera equivalente possono viaggiare, indipendentemente dalla loro disabilità, con un cane “guida” per non vedenti o “di assistenza” che viaggia gratuitamente e senza biglietto. Questa disposizione si applica anche ai congedati dal servizio e pensionati di guerra titolari di una carta di invalidità che autorizza la gratuità per una guida.
Per i passeggeri stranieri, il documento giustificativo deve essere nominativo per permettere l’identificazione del titolare e includere senza ambiguità il riconoscimento di una disabilità.

I cani guida o di assistenza in addestramento viaggiano gratuitamente se indossano un gilet da lavoro con la dicitura “cane guida in addestramento” o il logo del centro di formazione. L’accompagnatore

deve essere munito di un titolo di trasporto valido, della carta di addestratore di cani guida o di assistenza e della carta di identificazione del cane.

I cani “guida” per non vedenti o “di assistenza” non hanno l’obbligo di indossare una museruola, purché presentino il documento giustificativo della loro educazione (certificato nazionale di identificazione e di educazione del cane rilasciato dai centri educativi). Lo stesso vale per i cani guida o di assistenza, purché venga presentato il certificato nazionale di identificazione del cane in corso di istruzione.
I cani definiti “di supporto emotivo” che possono rassicurare o offrire conforto con la loro presenza e che non dispongono di un certificato di identificazione nazionale e di istruzione non sono considerati “cani guida per non vedenti” o “cani di assistenza” e sono quindi soggetti alla tariffa animali e alle condizioni di viaggio degli altri cani.

VOLUME 5 - PRESTAZIONI ASSOCIATE AL TRASPORTO

1. Prenotazioni di posti a sedere e cuccette

1.1. Oggetto

La prenotazione dei posti è finalizzata a consentire ai passeggeri, al momento dell’acquisto del titolo di trasporto o se muniti di un titolo di trasporto valido per la tratta da effettuare, di assicurarsi in anticipo, in funzione delle categorie di posti offerti sul treno preso e nella misura delle possibilità, della disponibilità:

- di un posto a sedere;
- di un posto a sedere in uno spazio dedicato che offre prestazioni di ristorazione;
- di una cuccetta.

Non sono considerati posti a sedere i sedili del bar e i sedili pieghevoli. Tutte le informazioni sulle condizioni di prenotazione possono essere fornite dalle strutture aperte al traffico dei passeggeri.

Per l'accesso a determinati treni, per determinati collegamenti e prodotti, è obbligatoria la prenotazione di un posto; in particolare è il caso per i TGV INOUI, l'occupazione di posti letto e di alcuni spazi e l'utilizzo di alcuni servizi a bordo.
Lo stesso vale per i viaggi a forfait; questa particolarità viene quindi comunicata alla clientela.

Non sono ammesse prenotazioni di posti (a sedere o in cuccetta) per cani e animali domestici di piccola taglia, né per i bagagli.

<u>Biglietti senza posto assegnato</u>

In alcuni treni con prenotazione obbligatoria, possono essere rilasciati titoli di trasporto recanti la dicitura "SENZA POSTO ASSEGNATO" o "POSTO NON ASSEGNATO". Il numero di biglietti “SENZA POSTO ASSEGNATO” è determinato in base alle defezioni osservate abitualmente. Il titolo rilasciato con questa indicazione non prevede quindi alcuna indicazione di posizionamento. Un biglietto "SENZA POSTO ASSEGNATO" non garantisce la possibilità di occupare un posto a sedere in ogni circostanza.
Il prezzo di un biglietto "SENZA POSTO ASSEGNATO" corrisponde alla classe utilizzata sul TGV INOUI o INTERCITÉS con prenotazione obbligatoria a bordo del quale è effettuato il viaggio.
Il passeggero può chiedere il posto o i posti che desidera scegliere, prima (punto 1.2 di seguito) o durante (punto 1.3 di seguito) l'apertura della prenotazione presso le biglietterie dei punti vendita TGV INOUI.
I posti sono assegnati secondo disponibilità.

1.2. Richiesta durante l’apertura della prenotazione presso le biglietterie

Il passeggero può:

- chiedere contemporaneamente un titolo di trasporto e la prenotazione dei posti. Per la classe di carrozza e per il tragitto per il quale è richiesta la prenotazione, viene rilasciato un titolo di trasporto unico che indica il prezzo totale del viaggio incluso l'importo della prenotazione;
- presentare un titolo di viaggio valido nella classe e per il tragitto per il quale è richiesta la prenotazione. In tal caso, viene rilasciato un titolo di trasporto con l'unico importo della prenotazione.

La prenotazione dei posti e i titoli di trasporto possono essere richiesti anche via Internet, telefono o tramite i dispositivi di vendita SNCF.

1.3. Condizioni d'uso dei titoli di trasporto che comportano una prenotazione

Al momento del controllo a bordo del treno, l’occupante di un posto prenotato deve poter presentare il titolo di trasporto valido nella classe di carrozza, per il tragitto e per la data di rilascio della prenotazione. I riferimenti relativi al posizionamento e il prezzo totale riportati sul titolo di trasporto devono corrispondere al posto occupato dal passeggero.
In caso contrario, può essere invitato dal personale addetto al controllo a cedere il proprio posto a un passeggero che non può occupare il posto che ha prenotato.

La SNCF potrà assegnare ad altri passeggeri i posti prenotati qualora questi non siano occupati entro 15 minuti dalla partenza del treno dalla stazione indicata sul titolo di trasporto. Può anche, se necessario, proporre ai passeggeri che hanno effettuato delle prenotazioni posti diversi da quelli originariamente assegnati.

1.4. Posti letto occupati da bambini

Per occupare da solo un posto letto, un bambino di età inferiore ai 4 anni deve beneficiare di un forfait Bambin notturno (il cui importo è indicato nel Tariffario, Volume 6).

Ogni bambino di età compresa tra 4 e meno di 12 anni dispone di una cuccetta singola. Il prezzo pagato per bambino è pari alla metà del prezzo percepito per un adulto.
Quando due bambini sotto i 4 anni occupano insieme un posto letto, devono beneficiare di un solo forfait Bambin notturno o una sola prenotazione di posto in cuccetta per due.

1.5. Spazio privato in cuccette sui treni notturni nazionali

In cuccetta di 1ª e 2ª classe, è possibile privatizzare l'area a partire da una persona pagante.
Tali possibilità vengono proposte mediante il pagamento di una somma forfettaria il cui importo è indicato nel Tariffario. Questo servizio è disponibile in quantità limitata a seconda del profilo di riempimento dei treni.

2. Servizio Junior & Cie

Il servizio Junior & Cie, offerto da TGV INOUI, è un servizio di accompagnamento per bambini che prende in carico i bambini dai 4 ai 14 anni inclusi dalla stazione di partenza fino alla stazione di arrivo.
Per ulteriori informazioni, le condizioni generali di vendita sono disponibili sul sito web:
https://www.sncf-voyageurs.com/fr/mentions-legales/conditions-generales-de-vente-du-service-junior-cie/

3. Cani e altri animali domestici di piccola taglia che accompagnano i passeggeri

3.1. Condizioni di ammissione

Nessun animale è normalmente ammesso nelle carrozze adibite al trasporto di passeggeri. Tuttavia, i cani con museruola e tenuti al guinzaglio che accompagnano il loro proprietario e gli animali domestici di piccole dimensioni opportunamente rinchiusi in un contenitore di dimensioni non superiori a 45 cm x 30 cm x 25 cm sono tollerati.
Un contenitore può ospitare uno o più animali di piccola taglia. Gli animali che viaggiano non devono essere estratti durante il viaggio.
Se gli altri passeggeri si oppongono alla presenza dell'animale, e a condizione di disponibilità sufficienti, al proprietario e al suo animale sarà assegnato un nuovo posto sul treno.
Gli animali ammessi a bordo sono soggetti alla sorveglianza e alla responsabilità del passeggero. A bordo dei treni è vietata l'introduzione di animali considerati pericolosi.

Ogni passeggero può portare con sé al massimo:
- Due cani, o;
- Uno o più animali di piccola taglia chiusi in due contenitori, oppure;
- Un cane e uno o più animali di piccola taglia chiusi in un unico contenitore.

A bordo dei treni INTERCITÉS notturni, cani e animali domestici di piccola taglia sono ammessi in carrozza con "posti a sedere" ma sono vietati in carrozza con "cuccette", a meno che lo scompartimento non sia stato interamente prenotato dal passeggero proprietario dell'animale.

3.2. Condizioni di vendita e post vendita del servizio di trasporto degli animali domestici

I prezzi forfettari applicabili al trasporto di animali accompagnati sui treni TGV INOUI e INTERCITÉS sono indicati nel Tariffario. Gli importi da riscuotere si intendono per ogni treno preso con cane al guinzaglio o per contenitore.

Il servizio è aggiunto al biglietto del suo padrone. Qualunque sia la tariffa applicata al passeggero, il servizio è:

- Rimborsabile senza spese fino all'ora della partenza;
- Non rimborsabile dopo la partenza;
- Non modificabile.

Non sono ammesse prenotazioni di posti (posti a sedere o cuccette) per il trasporto degli animali (non devono occupare posti destinati ai passeggeri).

4. Servizio I miei bagagli

Durante il viaggio, i passeggeri possono trasportare oggetti o effetti personali, come bagagli registrati che affidano a titolo di pagamento a SNCF nell'ambito del servizio I miei Bagagli.
Per ulteriori informazioni, le condizioni generali di vendita sono disponibili sul sito Internet: https://www.sncf-voyageurs.com/fr/mentions-legales/conditions-generales-de-vente-du-service-mes-bagages/

VOLUME 6 - TARIFFARIO

1. Prezzi particolari

1.1. Importo del forfait Bambin tragitto diretto

- Prezzo applicabile ai posti a sedere di 2ª classe e 1ª classe: 9 €
- Prezzo applicabile alle cuccette di 2ª e 1ª classe: 30 €

1.2. Importo del forfait Bambin tragitto con coincidenza

- Prezzo applicabile in 2ª e 1ª classe se un posto a sedere + un posto a sedere: 9 € per ogni tragitto, ovvero 18 €
- Prezzo applicabile in 2ª e 1ª classe se un posto a sedere + una cuccetta: 39 € (9 € sul tragitto con posto a sedere e 30 € sul tragitto con cuccetta)

1.3. Cani al guinzaglio e altri animali domestici di piccola taglia in trasportino che accompagnano i passeggeri

Gli importi da riscuotere per il servizio di trasporto di animali domestici si applicano per ogni treno preso per cane al guinzaglio o per contenitore.

<table>
<tr><th rowspan="2">GAMME vettorI</th><th colspan="2">Viaggi nazionali</th><th colspan="2">Viaggi internazionali</th></tr>
<tr><th>Animale in trasportino</th><th>Cane al guinzaglio</th><th>Animale in trasportino</th><th>Cane al guinzaglio</th></tr>
<tr><td>INTERCITY NOTTURNI</td><td colspan="2">Gratuito se scompartimento privatizzato. 19 € con posto a sedere 2ª</td><td colspan="2" rowspan="3">N/A</td></tr>
<tr><td>INTERCITÉS DIURNI</td><td colspan="2" rowspan="6">10 €</td></tr>
<tr><td>TGV INOUI</td></tr>
<tr><td>TGV LYRIA</td><td rowspan="4">10 €</td><td rowspan="4">20 €</td></tr>
<tr><td>DB SNCF VOYAGEURS IN COOPERAZIONE</td></tr>
<tr><td>TGV INOUI FRANCIA-ITALIA</td></tr>
<tr><td>TGV INOUI FRANCIA-SPAGNA</td></tr>
<tr><td>TGV INOUI FRANCIA-BRUXELLES</td><td colspan="2" rowspan="2">N/A</td><td>10 €</td><td>20 €</td></tr>
<tr><td>TGV INOUI FRANCIA-LUSSEMBURGO</td><td colspan="2">10 €</td></tr>
</table>

1.4. Passeggeri che non possono pagare il prezzo del biglietto

- Indennità per pagamento presso la stazione di arrivo: 10 €

1.5. Importo della prenotazione di un posto nello Spazio Biciclette

È richiesta la prenotazione di un posto per una bicicletta a bordo dei TGV INOUI e degli INTERCITÉS diurni soggetti a prenotazione e INTERCITÉS notturni. Deve essere fatta al momento dell'acquisto del biglietto del passeggero.

- Prezzo applicabile: 10 € su TGV INOUI e INTERCITÉS con prenotazione obbligatoria. 5 € su INTERCITÉS senza prenotazione obbligatoria.

1.6. Prenotazioni di posti a sedere, cuccette

- Posti a sedere in un treno INTERCITES: 1,50 €
- Cuccetta 1ª e 2ª classe, INTERCITÉS notturni, importo per cuccetta e per notte: 19,50 €

1.7. Spazio privato

- Area privata di 2ª classe 6 posti letto, treno notturno INTERCITES: da 150 a 540 €
- Area privata di 1ª classe, 4 posti letto, treno notturno INTERCITES: da 180 a 570 €

2. Prezzi ridotti

2.1. LE CARTE AVANTAGE Jeune, Adulte e Senior (Giovani, Adulti e Senior) dal 17/06/2021

- Giovane: 49 €
- Senior: 49 €
- Adulto: 49 €

2.2. La CARTA LIBERTÉ

Prezzi particolari dal 29/02/2024: Prezzo della carta Liberté valido su Francia intera in 1ª e 2ª classe:

- Prezzo annuale: 349 €

Prezzo per i clienti muniti di codice aziendale (o codice FCE) a partire dal 29/02/2024: Prezzo della carta Liberté valido su Francia intera in 1ª e 2ª classe:

- Prezzo annuale: 299 €

2.3. I Forfait e gli abbonamenti

2.3.1. Forfait settimanale o mensile

A. Forfait settimanale o mensile sottoscritto a partire dal 1° aprile 2009

N.B.: I Forfait settimanali o mensili con tratta determinata sottoscritta a partire dal 1° aprile 2009 non beneficiano più della degressività dei prezzi.

Forfait mensili – 1° anno

Distanza (d)	Prezzi in 2ª classe calcolati secondo la formula P = a + bd		Prezzi in 1ª classe calcolati secondo la formula P = a + bd	
	Costante (a)	Prezzo chilometrico (b)	Costante (a)	Prezzo chilometrico (b)
Da 1 a 6 km	104,5610	0,0000	158,9327	0,0000
Da 7 a 14 km	46,3607	9,6800	70,4683	14,7136
Da 15 a 43 km	128,2834	3,8301	194,9908	5,8218
Da 44 a 64 km	207,8382	2,0258	315,9141	3,0792
Da 65 a 104 km	275,5358	0,9608	418,8144	1,4604
Da 105 a 133 km	280,1155	0,9388	425,7756	1,4270
Da 134 a 199 km	288,9144	0,9052	439,1499	1,3759
Da 200 a 259 km	429,0901	0,2007	652,2170	0,3051
Da 260 a 392 km	434,6488	0,1782	660,6662	0,2709
Da 393 a 9 999 km	438,5910	0,1677	666,6583	0,2549

Forfait settimanali – 1° anno

Distanza (d)	Prezzi in 2ª classe calcolati secondo la formula P = a + bd		Prezzi in 1ª classe calcolati secondo la formula P = a + bd	
	Costante (a)	Prezzo chilometrico (b)	Costante (a)	Prezzo chilometrico (b)
Da 1 a 6 km	28,8588	0,0000	43,8654	0,0000
Da 7 a 14 km	12,7956	2,6717	19,4493	4,0610
Da 15 a 43 km	35,4062	1,0571	53,8174	1,6068
Da 44 a 64 km	57,3633	0,5591	87,1922	0,8498
Da 65 a 104 km	76,0479	0,2652	115,5928	0,4031
Da 105 a 133 km	77,3119	0,2591	117,5141	0,3938
Da 134 a 199 km	79,7404	0,2498	121,2054	0,3797
Da 200 a 259 km	118,4289	0,0554	180,0119	0,0842

Da 260 a 392 km	119,9631	0,0492	182,3439	0,0748
Da 393 a 9 999 km	121,0511	0,0463	183,9977	0,0704

B. Forfait settimanale o mensile sottoscritto prima del 1° aprile 2009

Forfait mensili
Prezzi in 2ª classe calcolati secondo la formula P = a + bd

Distanza (d)	Forfait mensili	
	Costante (a)	Prezzo chilometrico (b)
Da 1 a 6 km	81,2783	0,0000
Da 7 a 14 km	36,8091	7,3570
Da 15 a 43 km	104,7658	2,5097
Da 44 a 64 km	178,1502	0,6951
Da 65 a 104 km	180,6679	0,6615
Da 105 a 133 km	172,8812	0,7461
Da 134 a 199 km	178,1729	0,7286
Da 200 a 259 km	269,8963	0,2679
Da 260 a 392 km	287,4034	0,1995
Da 393 a 9 999 km	290,9811	0,1880

Prezzi in 1a classe calcolati secondo la formula P = a + bd

Distanza (d)	Forfait mensili	
	Costante (a)	Prezzo chilometrico (b)
Da 1 a 6 km	123,5430	0,0000
Da 7 a 14 km	55,9498	11,1826
Da 15 a 43 km	159,2440	3,8147
Da 44 a 64 km	270,7883	1,0566
Da 65 a 104 km	274,6152	1,0055
Da 105 a 133 km	262,7794	1,1341
Da 134 a 199 km	270,8228	1,1074
Da 200 a 259 km	410,2423	0,4071
Da 260 a 392 km	436,8532	0,3032
Da 393 a 9 999 km	442,2912	0,2858

Forfait settimanali

Prezzi in 2a classe calcolati secondo la formula P = a + bd

Distanza (d)	Forfait settimanali	
	Costante (a)	Prezzo chilometrico (b)
Da 1 a 6 km	27,0547	0,0000
Da 7 a 14 km	12,3717	2,4470
Da 15 a 43 km	34,8967	0,8359
Da 44 a 64 km	59,2535	0,2330
Da 65 a 104 km	60,0448	0,2219
Da 105 a 133 km	57,7704	0,2472
Da 134 a 199 km	59,1532	0,2440
Da 200 a 259 km	90,2944	0,0877
Da 260 a 392 km	95,9675	0,0657
Da 393 a 9 999 km	102,2509	0,0493

Prezzi in 1a classe calcolati secondo la formula P = a + bd

Distanza (d)	Forfait settimanali	
	Costante (a)	Prezzo chilometrico (b)
Da 1 a 6 km	41,1231	0,0000
Da 7 a 14 km	18,8050	3,7194
Da 15 a 43 km	53,0430	1,2706
Da 44 a 64 km	90,0653	0,3542
Da 65 a 104 km	91,2681	0,3373
Da 105 a 133 km	87,8110	0,3757
Da 134 a 199 km	89,9129	0,3709
Da 200 a 259 km	137,2475	0,1333
Da 260 a 392 km	145,8706	0,0999
Da 393 a 9 999 km	155,4214	0,0749

Importo della prenotazione per viaggiare su un treno INTERCITÉS con un Forfait settimanale o mensile

Per i viaggi su INTERCITÉS con posti a sedere	1,5 €
Per i viaggi su INTERCITÉS notturni in cuccetta	19,5 €

2.3.2. Abbonamenti e PASS: Tabella delle zone di equivalenza tariffaria

Nome della zona	Stazione principale	Stazione secondaria
Zone Paris Sud	Paris Gare de Lyon	Aéroport Charles de Gaulle-TGV, Marne-la-Vallée/Chessy, Massy TGV, Massy Palaiseau
Zone Paris Ouest	Paris Montparnasse 1-2	Aéroport Charles de Gaulle-TGV, Marne La Vallée/Chessy, Massy TGV, Massy Palaiseau, Paris Montparnasse 3 Vaugirard, Paris Austerlitz
Zone Paris Nord	Paris Nord	Aéroport Charles de Gaulle-TGV, Marne La Vallée/Chessy, Massy TGV, Massy Palaiseau
Zone Paris Est	Paris Gare de l'Est	Aéroport Charles de Gaulle-TGV, Marne La Vallée/Chessy, Massy TGV, Massy Palaiseau
Zone Lille	Lille Flandres	Lille Europe, Roubaix, Tourcoing, Croix-Wasquehal
Zone Calais	Calais Ville	Calais Fréthun
Zone Lyon	Lyon Part-Dieu	Lyon Perrache, Lyon St-Exupéry
Zone Valence	Valence TGV	Valence-Ville
Zone Avignon	Avignon TGV	Avignon-Centre
Zone Marseille	Marseille St Charles	Aix en Provence TGV
Zone Reims	Reims	Champagne-Ardenne TGV
Zone Bar-le-Duc	Bar-le-Duc	Meuse TGV
Zone Lorraine	Lorraine TGV	Nancy, Metz
Zone Belfort-Montbéliard	Belfort-Montbéliard TGV	Belfort Ville, Montbéliard
Zone Besançon	Besançon Franche Comté TGV	Besançon Viotte
Zone Montpellier	Montpellier Saint Roch	Montpellier Sud de France

Zone Nîmes	Nîmes	Nîmes Pont du Gard

2.3.3. Abbonamento di lavoro

Prezzi degli abbonamenti settimanali in 2ª classe calcolati secondo la formula P = a + bd

Distanza (d)	Costante (a)	Prezzo chilometrico (b)
Da 1 a 6 km	6,30	0,00
Da 7 a 15 km	2,67	0,5728
Da 16 a 25 km	3,77	0,5161
Da 26 a 49km	4,76	0,4739
Da 50 a 75 km	6,57	0,4365

Prezzi degli abbonamenti settimanali in 1ª classe
Coefficiente di proporzionalità abbonamento settimanale 1ª classe/ 2 abbonamento settimanale 2ª classe: 2
Prezzo degli abbonamenti mensili in 2ª classe
Coefficiente di proporzionalità abbonamento mensile 2ª classe / abbonamento settimanale 2ª classe: 3,60
Prezzi degli abbonamenti mensili in 1ª classe
Coefficiente di proporzionalità abbonamento mensile 1ª classe / abbonamento mensile 2ª classe: 2

2.4. Tariffe sociali e convenzioni

2.4.1. Biglietto di andata e ritorno popolare

Limite dell'indennità o del reddito versato alle persone in cerca di lavoro, prepensionati o dipendenti in cessazione anticipata di attività, da non superare per poter beneficiare di tali biglietti
- Al giorno: 286 € (due volte l'importo del massimale dei contributi previdenziali)
- Al mese: 5.178 € (due volte l'importo del massimale dei contributi previdenziali)

2.4.2. Guide di congedati dal servizio e pensionati di guerra, accompagnatori di disabili civili che beneficiano della gratuità dei trasporti

Ad eccezione delle guide di congedati dal servizio e pensionati di guerra che beneficiano delle disposizioni dell'articolo 18 del Codice francese delle pensioni militari di invalidità.
Importi per posto percepiti sui collegamenti diretti serviti da TGV INOUI:
- 1ª e 2ª classe nei periodi normali (PN): 3 €
- 1ª e 2ª classe nei periodi di punta (PP): 10 €

Per i treni INTERCITÉS:
- 1ª e 2ª classe (treni diurni e posto a sedere treno notturno): 3 €
- 1ª e 2ª classe (treni notturni): 10 €

3. Cambio, rimborso e documenti giustificativi dei biglietti

3.1. Cambio e rimborso di titoli sui treni con prenotazione obbligatoria

3.1.1. Biglietti emessi alla tariffa Standard in seconda e prima classe, Avantage con carta Avantage o Liberté, ferie annuali, famiglie numerose, congedati dal servizio e pensionati di guerra, famiglie militari

TGV INOUI	INTERCITÉS con prenotazione obbligatoria
• Biglietto modificabile e rimborsabile gratuitamente fino a 7 giorni prima della partenza. • A partire da 6 giorni prima della partenza, trattenuta di 19 €. • Non modificabile e non rimborsabile dopo la partenza. • A partire da 30 minuti prima della partenza, biglietto modificabile al massimo 1 volta (qualsiasi giorno e tratta) e non rimborsabile dopo 1 cambio.	• Biglietto modificabile e rimborsabile gratuitamente fino a 7 giorni prima della partenza. A partire da 6 giorni prima della partenza: trattenuta del 40% del prezzo del biglietto con un massimo di 15 €. • Biglietto non modificabile e non rimborsabile dopo la partenza. • A partire da 30 minuti prima della partenza, biglietto modificabile al massimo 1 volta (qualsiasi giorno e tratta) e non rimborsabile dopo 1 cambio.

3.1.2. Biglietti emessi alla tariffa PRO SECONDE, Flex Première, OPTIMUM, OPTIMUM PLUS, Liberté con una carta Liberté, PASS, Forfait, Militaire:

TGV INOUI	INTERCITÉS con prenotazione obbligatoria
• Biglietto modificabile e rimborsabile gratuitamente fino a 30 minuti dopo la partenza. • A partire da 30 minuti prima della partenza, biglietto modificabile al massimo 1 volta (qualsiasi giorno e tratta) e non rimborsabile dopo 1 cambio.	• Biglietto modificabile e rimborsabile gratuitamente fino a 30 minuti dopo la partenza. • A partire da 30 minuti prima della partenza, biglietto modificabile al massimo 1 volta (qualsiasi giorno e tratta) e non rimborsabile dopo 1 cambio.

I passeggeri muniti di un biglietto alla tariffa PRO SECONDE, Flex Première, OPTIMUM, OPTIMUM PLUS, Liberté con una carta Liberté, PASS, Forfait settimanale o mensile o Militaire usufruiscono di agevolazioni per il cambio il giorno della partenza: Il cambio del biglietto per un altro treno del giorno è possibile su un treno completo, a condizione che il cambio sia effettuato il giorno della partenza e sullo stesso tragitto.

Si noti che il cambio su un treno completo è possibile senza garanzia di posti a sedere e nel limite del numero massimo di posti in piedi disponibile. Al passeggero può essere rifiutato il cambio su un treno completo, in particolare in caso di sovraccarico che mette a rischio la sicurezza dei passeggeri.

I passeggeri muniti di biglietto alla tariffa PRO SECOND, Flex Première, OPTIMUM, OPTIMUM PLUS, Liberté con carta Liberté usufruiscono di una facilità di cambio gratuito il giorno della partenza sui treni OUIGO, solo il giorno della partenza e sulla stessa tratta utilizzando l'applicazione TGV INOUI PRO.
I passeggeri che usufruiscono di un abbonamento MAX ACTIF, MAX ACTIF+ non sono idonei a questa offerta.
Una volta che il biglietto è stato sostituito per un treno OUIGO, il passeggero è soggetto alle Condizioni generali di vendita OUIGO. Il biglietto OUIGO non è sostituibile e non rimborsabile.

3.2. Cambio e rimborso di titoli sui treni INTERCITÉS senza prenotazione obbligatoria

3.2.1. Biglietti emessi alla tariffa Standard in seconda classe, Congé Annuel (Ferie annuali), tariffa Avantage con carta Avantage o Liberté, Famille Nombreuse (Famiglia numerosa), Réformé-Pensionné de guerre (Riformato-Pensionato di guerra), Famille militaire (Famiglia di militare)

Tariffe	Condizioni post vendita
Seconde, Ferie annuali, tariffa Avantage con carta Avantage o Liberté, Famille Nombreuse, Réformé-Pensionné de guerre, Famille militaire	Biglietto modificabile e rimborsabile gratuitamente fino a 7 giorni prima della partenza. A partire da 6 giorni prima della partenza: trattenuta del 40% del prezzo del biglietto con un massimo di 15 €. Biglietto non modificabile e non rimborsabile dopo la partenza. A partire da 30 minuti prima della partenza, biglietto modificabile al massimo 1 volta (qualsiasi giorno e tratta) e non rimborsabile dopo 1 cambio.

3.2.2. Biglietti emessi alla tariffa Super Flex, Liberté, tariffe flessibili delle carte Avantage, Militari e guide per disabili civili

Tariffe	Condizioni post vendita
Superflex, Liberté, tariffa flessibile delle carte Avantage, Militari, guide disabili civili	Biglietto flessibile valido 1 giorno su un tragitto INTERCITÉS senza prenotazione obbligatoria, il giorno di circolazione del treno indicato sul biglietto e sullo stesso itinerario. Senza garanzia di posti a sedere in caso di utilizzo di un altro treno il giorno previsto. - Cambio e rimborso senza spese prima del Giorno del viaggio - Non modificabile, non rimborsabile a partire dal giorno del viaggio.

3.3. Rimborso del forfait Bambin

- Rimborsabile senza spese fino alla partenza. A partire da 30 minuti prima della partenza, il cambio è possibile una volta al massimo, solo per lo stesso giorno e per lo stesso tragitto. Dopo il cambio, il biglietto non è rimborsabile.
- Non rimborsabile dopo la partenza

Si noti che, a partire dai viaggi del 10 gennaio 2024, il Forfait Bambin non è rimborsabile se è stato venduto insieme a un biglietto Adulto NO FLEX

3.4. Rimborso dei titoli di animali domestici

- Titolo rimborsabile gratuitamente fino all'ora della partenza
- Titolo non rimborsabile dopo la partenza
- Titolo non modificabile.

3.5. Validità dei buoni viaggio e scontrini di cassa

- I buoni viaggio emessi da SNCF hanno una validità di 1 anno.
- Gli scontrini di cassa emessi da SNCF (strumenti di vendita) hanno una validità di 2 mesi.

4. Regolarizzazione dei passeggeri irregolari

4.1. Caso generale del tariffario di regolarizzazione per attività

Le tabelle sono riportate all'allegato 4 del volume 7 delle Tariffe passeggeri.

4.2. Importi delle spese amministrative in caso di verbale di constatazione di un'infrazione

L'importo delle spese amministrative è di 50 €.

4.3. Casi particolari

Applicazione di un importo forfettario nelle seguenti situazioni

- Pass biglietteria non convalidato: 5 €
- Differenza tariffaria non autorizzata: 35 €
- Prenotazione non valida per i clienti PASS, Forfait settimanale o mensile e abbonati MAX ACTIF/MAX ACTIF+: 20 €
- Accesso senza titolo in zona accesso non libero: 50 €
- Data non iscritta su Pass Inter / FIP: 50 €
- 1 bagaglio in eccesso o non conforme: 50 €
- 2 bagagli in eccesso o non conformi: 100 €
- 3 (o più) bagagli in eccesso o non conformi: 150 €

4.4. Linee sulle quali non si applica il tariffario di bordo

Il tariffario di bordo non è applicabile al momento della regolarizzazione di un passeggero in situazione irregolare sulle linee Kruth - Mulhouse e sui treni TER con accompagnamento non sistematico.

5. Fattura e prova d'acquisto

5.1. Fattura e prova d'acquisto per tratte nazionali in Francia

Per tutti i viaggi effettuati per motivi professionali, quando l'acquisto dei biglietti di trasporto viene effettuato indicando un codice aziendale ("*Codice FCE*"), SNCF Voyageurs emette fatture a nome dell'azienda che le riceve tramite una piattaforma autorizzata.
Ulteriori informazioni: https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/offre-entreprises/facturation-des-entreprises/

Dopo l'acquisto di un titolo di trasporto, al passeggero può essere consegnato una prova di acquisto, contenente le informazioni relative al viaggio. I clienti possono inoltrare una richiesta alla stazione o sul sito SNCF Voyageurs al seguente link: https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/offre-entreprises/facturation-des-entreprises/.

5.2. Fattura per viaggi internazionali tra Francia e Spagna sul TGV INOUI

Per tutte i viaggi internazionali effettuati tra Francia e Spagna per i quali SNCF Voyageurs è vettore, può essere effettuata una richiesta di fattura facendo clic sul seguente link: https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/en-europe/tgv-inoui-espagne/votre-facture-pour-un-trajet-france-espagne/.

5.3. Prova di acquisto per i tragitti nazionali in Italia operate dai TGV INOUI

Per i viaggi nazionali in Italia, è possibile richiedere la prova di acquisto (scontrino fiscale o fattura) tramite il seguente link: Il tuo modulo di fatturazione per un viaggio in Italia | SNCF Voyageurs.

VOLUME 7 - ALLEGATI

Allegato 1: Numeri di telefono e prezzi delle comunicazioni con i nostri servizi

- Relazione con la Clientela al numero 3635 (servizio gratuito + costo di una chiamata locale)
- Relazione con la Clientela al numero 00 33 (01) 84 94 3635 (servizio gratuito + prezzo di una chiamata) per chiamate effettuate dall'estero. Per ogni altra informazione, prenotazione di biglietti o servizi (Accès+, Junior e Cie, Bagages, Pro)
- Per monitorare l'ordine e i reclami, è possibile contattarci al 3635 (servizio gratuito + prezzo di una chiamata).

Agenzia Gruppi: Per la verifica dei propri dossier, domande e/o informazioni sull'offerta gruppi, contattare:

- Per telefono al numero 3635 Digitare 2 e poi 5, servizio gratuito + prezzo di una chiamata locale
- Attraverso il modulo di contatto disponibile sul nostro sito
- Dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 18 esclusi i giorni festivi

Linea esperta Accès Plus dedicata ai passeggeri disabili e alle persone con mobilità ridotta:

- Componga il 3635 e poi prema #45 (servizio gratuito + costo della chiamata).
- Tutti i giorni dalle 8:00 alle 20:00.
- Per qualsiasi informazione sull'accessibilità dei nostri treni o sulle offerte e i servizi volti a rendere più agevole il viaggio, per consigli sui posti a sedere a bordo, per prenotare biglietti ferroviari per persone con disabilità o a mobilità ridotta e i loro accompagnatori.

Allegato 2: Stazioni situate fuori dal territorio francese alle quali si applicano le presenti tariffe e condizioni di applicazione

Collegamenti con le stazioni svizzere di Genève-Eaux-Vives, La Plaine, Le Locle, Le Locle-Col-des-Roches, Satigny, Vallorbe, Vernier-Meyrin

I trasporti di passeggeri, bagagli e cani accompagnati nei collegamenti tra le stazioni SNCF, da un lato, e le suddette stazioni svizzere, dall'altro, sono disciplinati dalla convenzione internazionale del 3 giugno 1999, entrata in vigore il 1° luglio 2006, relativa ai trasporti internazionali ferroviari (COTIF), e dalle norme uniformi CIV ad essa allegate; i prezzi sono calcolati, su queste sezioni di linea, secondo la gamma tariffaria o le tariffe scontate di SNCF, e sulla distanza ottenuta end-to-end, facendo uso delle tabelle delle distanze.

Collegamenti con la stazione di Ventimiglia

I trasporti di passeggeri, bagagli e cani accompagnati nei collegamenti tra le stazioni di SNCF e Ventimiglia sono disciplinati dalla convenzione internazionale del 3 giugno 1999, entrata in vigore il

1° luglio 2006, relativa ai trasporti internazionali ferroviari (COTIF), e dalle norme uniformi CIV ad essa allegate; i prezzi sono calcolati, su questa sezione di linea, secondo la gamma tariffaria o le tariffe scontate di SNCF, e sulla distanza ottenuta end-to-end, facendo uso delle tabelle delle distanze. Tuttavia, in caso di abbonamenti, il prezzo è pari alla somma delle quote SNCF corrispondenti a ciascuna delle distanze dalla stazione francese al punto di confine di Ventimiglia da un lato, e dal punto di confine di Ventimiglia alla stazione di Ventimiglia dall'altro.

Collegamenti tra le stazioni SNCF della linea Nizza-Limone-Confine e le altre stazioni SNCF via frontiera di Ventimiglia - frontiera di Piène o viceversa

I trasporti di passeggeri, bagagli e cani accompagnati su questi collegamenti sono disciplinati dalla convenzione internazionale del 9 maggio 1980, relativa ai trasporti internazionali ferroviari (COTIF), e dalle norme uniformi CIV ad essa allegate; i prezzi sono calcolati, sulla sezione di linea Ventimiglia-Stazione - Piene-confine o viceversa situata in territorio italiano, secondo la Gamma Tariffaria o le tariffe scontate di SNCF, e sulla distanza ottenuta end-to-end, facendo uso delle tabelle delle distanze. Tuttavia, in caso di abbonamenti, il prezzo è pari alla somma delle quote SNCF corrispondenti da un lato alla distanza totale della tratta da effettuare in territorio francese e, dall'altro, alla distanza afferente alla tratta italiana di transito dalla frontiera di Ventimiglia alla frontiera di Piene o viceversa.

Collegamenti da o per Hendaye/Irun, Cerbère/Port-Bou

I trasporti di passeggeri, bagagli e cani accompagnati sui collegamenti tra le stazioni di SNCF da un lato e le stazioni spagnole di Irun o Port-Bou dall'altro sono disciplinati dalla convenzione internazionale del 9 maggio 1980 relativa ai trasporti internazionali ferroviari (COTIF) e dalle norme uniformi CIV ad essa allegate; i prezzi sono calcolati, su questa sezione di linea, secondo la Gamma Tariffaria o le tariffe scontate di SNCF e sulla distanza ottenuta end-to-end, facendo uso delle tabelle delle distanze.

I biglietti di andata e ritorno sono stabiliti, all'andata, fino a Irun o Port-Bou e, al ritorno, rispettivamente fino alla partenza da Hendaye o da Cerbère, a seconda dei casi.

Le stazioni di Hendaye o di Cerbère possono rilasciare biglietti di andata e ritorno, validi all'andata, per tutte le stazioni di SNCF e, al ritorno, rispettivamente fino a Irun o Port-Bou, a seconda dei casi.

Nel caso di biglietto di andata e ritorno, il prezzo si applica alla media delle distanze dei due tratte di andata e ritorno, arrotondata al chilometro superiore quando questa media dà una frazione di mezzo chilometro.

Allegato 3: Tariffario regolarizzazione

Tariffario regolarizzazione TGV

I tariffari indicati comprendono le spese di bordo e le Indennità Forfettarie.

Seconda classe	Fino a 100 km	Da 101 a 200 km	Da 201 a 300km	Da 301 a 400 km	Da 401 a 600 km	Da 601 a 800 km	Più di 800 km
Tariffario eccezionale	28 €	56 €	75 €	99 €	127 €	140 €	164 €
Tariffario eccezionale ridotto	21 €	42 €	56 €	74 €	95 €	105 €	123 €
Tariffario di bordo	38 €	66 €	85 €	109 €	137 €	150 €	174 €
Tariffario di bordo ridotto	29 €	50 €	64 €	82 €	103 €	113 €	131 €
Tariffario di controllo	78 €	106 €	125 €	149 €	177 €	190 €	214 €

Tariffario di controllo – Indennità forfettaria	78 €	78 €	69 €	74 €	78 €	63 €	74 €
Tariffario di controllo - Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo	0 €	28 €	56 €	75 €	99 €	127 €	140 €
Tariffario di controllo maggiorato	150 €	178 €	206 €	225 €	249 €	277 €	290 €
Tariffario di controllo maggiorato - Indennità forfettaria	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €
Tariffario di controllo maggiorato – Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo	0 €	28 €	56 €	75 €	99 €	127€	140 €
Tariffario di controllo bambini	50 €	64 €	78 €	88 €	100 €	114 €	120 €
Tariffario di controllo bambini - Indennità forfettaria	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €
Tariffario di controllo bambini Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo	0 €	14 €	28 €	38 €	50 €	64 €	70 €

Prima classe	Fino a 100 km	Da 101 a 200 km	Da 201 a 300km	Da 301 a 400 km	Da 401 a 600 km	Da 601 a 800 km	Più di 800 km
Tariffario eccezionale	39 €	67 €	105 €	140 €	182 €	195 €	236 €
Tariffario eccezionale ridotto	29 €	50 €	79 €	105 €	137 €	146 €	177 €
Tariffario di bordo	49 €	77 €	115 €	150 €	192 €	205 €	246 €
Tariffario di bordo ridotto	42 €	82 €	104 €	120 €	152 €	158 €	186 €
Tariffario di controllo	89 €	117 €	155 €	190 €	232 €	245 €	286 €
Tariffario di controllo – Indennità forfettaria	89 €	78 €	88 €	85 €	92 €	63 €	91 €

Tariffario di controllo - Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo	0 €	39 €	67 €	105 €	140 €	182 €	195 €
Tariffario di controllo maggiorato	150 €	189 €	217 €	255 €	290 €	332 €	345 €
Tariffario di controllo maggiorato - Indennità forfettaria	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €
Tariffario di controllo maggiorato – Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo	0 €	39 €	67 €	105 €	140 €	182 €	195 €
Tariffario di controllo bambini	50 €	70 €	84 €	103 €	120 €	141 €	148 €
Tariffario di controllo bambini - Indennità forfettaria	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €
Tariffario di controllo bambini Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo	0 €	20 €	34 €	53 €	70 €	91 €	98 €
Classe OPTIMUM PLUS	Fino a 100 km	Da 101 a 200 km	Da 201 a 300km	Da 301 a 400 km	Da 401 a 600 km	Da 601 a 800 km	Più di 800 km
Tariffario eccezionale	80 €	100 €	150 €	170 €	200 €	230 €	260 €
Tariffario di bordo	90 €	110 €	160 €	180 €	210 €	240 €	270 €
Tariffario di controllo	130 €	150 €	200 €	220 €	250 €	280 €	310 €
Tariffario di controllo – Indennità forfettaria	89 €	70 €	100 €	70 €	80 €	80 €	80 €

Tariffario di controllo - Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo	0 €	80 €	100 €	150 €	170 €	200 €	230 €
Tariffario di controllo maggiorato	190 €	230 €	250 €	300 €	320 €	350 €	370 €
Tariffario di controllo maggiorato - Indennità forfettaria	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €
Tariffario di controllo maggiorato – Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo	40 €	80 €	100 €	150 €	170 €	200 €	220 €

Tariffe regolarizzazione INTERCITÉS con prenotazione obbligatoria Giorno

I tariffari indicati comprendono le spese di bordo e le Indennità Forfettarie.

Seconda classe	Fino a 100 km	Da 101 a 200 km	Da 201 a 300 km	Da 301 a 400 km	Da 401 a 600 km	Da 601 a 800 km
Tariffario eccezionale adulti	25 €	40 €	50 €	70 €	90 €	110 €
Tariffario eccezionale bambini	13 €	20 €	25 €	35 €	45 €	55 €
Tariffario eccezionale ridotto adulti	19 €	30 €	38 €	53 €	68 €	83 €
Tariffario eccezionale ridotto bambini	10 €	15 €	19 €	26 €	34 €	41 €
Tariffario di bordo adulti	30 €	50 €	60 €	80 €	100 €	120 €
Tariffario di bordo bambini	15 €	25 €	30 €	40 €	50 €	60 €
Tariffario di bordo ridotto adulti	23 €	38 €	45 €	60 €	75 €	90 €
Tariffario di bordo ridotto bambini	11 €	19 €	23 €	30 €	38 €	45 €
Tariffario di controllo adulti	70 €	90 €	100 €	120 €	140 €	160 €
Tariffario di controllo bambini	50 €	60 €	70 €	75 €	85 €	95 €

Tariffario di controllo adulti - Indennità forfettaria	70 €	65 €	60 €	70 €	70 €	70 €
Tariffario di controllo bambini - Indennità forfettaria	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €
Tariffario di controllo adulti - Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo	0 €	25 €	40 €	50 €	70 €	90 €
Tariffario di controllo bambini - Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo	0 €	10 €	20 €	25 €	35 €	45 €
Tariffario di controllo maggiorato	150 €	175 €	190 €	200 €	220 €	240 €
Tariffario di controllo maggiorato - Indennità forfettaria	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €
Tariffario di controllo maggiorato – Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo	0 €	25 €	40 €	50 €	70 €	90 €

Prima classe	Fino a 100 km	Da 101 a 200 km	Da 201 a 300km	Da 301 a 400 km	Da 401 a 600 km	Più di 600 km
Tariffario eccezionale adulti	35 €	65 €	75 €	100 €	130 €	150 €
Tariffario eccezionale bambini	18 €	33 €	38 €	50 €	65 €	75 €
Tariffario eccezionale ridotto adulti	26 €	49 €	56 €	75 €	98 €	113 €
Tariffario eccezionale ridotto bambini	13 €	24 €	28 €	38 €	49 €	56 €
Tariffario di bordo adulti	40 €	70 €	80 €	120 €	150 €	170 €
Tariffario di bordo bambini	20 €	35 €	40 €	60 €	75 €	85 €
Tariffario di bordo ridotto adulti	30 €	53 €	60 €	90 €	113 €	128 €
Tariffario di bordo ridotto bambini	15 €	26 €	30 €	45 €	56 €	64 €
Tariffario di controllo adulti	80 €	110 €	120 €	160 €	190 €	210 €
Tariffario di controllo bambini	50 €	65 €	80 €	85 €	100 €	115 €
Tariffario di controllo adulti - Indennità forfettaria	80 €	75 €	55 €	85 €	90 €	90 €
Tariffario di controllo bambini - Indennità forfettaria	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €
Tariffario di controllo adulti - Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo	0 €	35 €	65 €	75 €	100 €	130 €
Tariffario di controllo bambini - Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo	0 €	15 €	30 €	35 €	50 €	65 €

Tariffario di controllo maggiorato	150 €	185 €	215 €	225 €	250 €	280 €
Tariffario di controllo maggiorato - Indennità forfettaria	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €
Tariffario di controllo maggiorato – Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo	0 €	35 €	65 €	75 €	100 €	130 €

Seconda classe	**Accesso clienti TER**				**INTERCITES NUIT Posti a sedere**			
	Fino a 25 km	Da 26 a 50 km	Da 51 a 100 km	Da 101 a 150 km	Da 151 a 300 km	Da 301 a 600 km	Da 601 a 800 km	Più di 800 km
Tariffario eccezionale adulti	6 €	11 €	19 €	27 €	50 €	80 €	100 €	120 €
Tariffario eccezionale bambini	3 €	6 €	10 €	14 €	25 €	40 €	50 €	60 €
Tariffario eccezionale ridotto aduli	4 €	8 €	14 €	20 €	38 €	60 €	75 €	90 €
Tariffario eccezionale ridotto bambini	2 €	4 €	7 €	10 €	19 €	30 €	38 €	45 €
Tariffario di bordo adulti	10 €	15 €	25 €	35 €	60 €	90 €	110 €	130 €
Tariffario di bordo bambini	5 €	8 €	13 €	18 €	30 €	45 €	55 €	65 €
Tariffario di bordo ridotto adulti	7 €	11 €	18 €	26 €	45 €	68 €	83 €	98 €
Tariffario di bordo ridotto bambini	4 €	7 €	9 €	13 €	23 €	34 €	41 €	49 €
Tariffario di controllo adulti	50 €	50 €	50 €	50 €	90 €	130 €	150 €	170 €
Tariffario di controllo bambini	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	70 €	90 €	100 €
Tariffario di controllo adulti Indennità forfettaria	50 €	50 €	50 €	50 €	60 €	70 €	70 €	70 €
Tariffario di controllo bambini Indennità forfettaria	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €
Tariffario di controllo adulti Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo	0 €	0 €	0 €	0 €	30 €	60 €	80 €	100 €
Tariffario di controllo bambini Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	20 €	40 €	50 €
Tariffario di controllo maggiorato	70 €	70 €	80 €	90 €	95 €	210 €	230 €	250 €
Tariffario di controllo maggiorato - Indennità forfettaria	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €	150 €	150 €	150 €
Tariffario di controllo maggiorato - Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo	0 €	0 €	10 €	20 €	25 €	60 €	80 €	100 €

	IC NOTTURNO cuccetta seconda classe			IC NOTTURNO cuccetta prima classe		
	Fino a 600 km	Da 601 a 800 km	Più di 800 km	Fino a 600 km	Da 601 a 800 km	Più di 800 km
Tariffario eccezionale adulti	100 €	120 €	140 €	190 €	210 €	250 €
Tariffario eccezionale bambini	50 €	60 €	70 €	95 €	105 €	125 €
Tariffario eccezionale ridotto adulti	75 €	90 €	105 €	143 €	158 €	188 €
Tariffario eccezionale ridotto bambini	38 €	45 €	53 €	71 €	79 €	94 €
Tariffario di bordo adulti	110 €	130 €	150 €	200 €	220 €	260 €
Tariffario di bordo bambini	55 €	65 €	75 €	100 €	110 €	130 €
Tariffario di bordo ridotto adulti	83 €	98 €	113 €	150 €	165 €	195 €
Tariffario di bordo ridotto bambini	41 €	49 €	56 €	75 €	83 €	98 €
Tariffario di controllo adulti	150 €	170 €	190 €	240 €	260 €	300 €
Tariffario di controllo bambini	90 €	100 €	110 €	120 €	145 €	155 €
Tariffario di controllo adulti - Indennità forfettaria	70 €	70 €	70 €	120 €	70 €	90 €
Tariffario di controllo bambini - Indennità forfettaria	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €
Tariffario di controllo adulti - Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo	80 €	100 €	120 €	120 €	190 €	210 €
Tariffario di controllo bambini Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo	40 €	50 €	60 €	70 €	95 €	105 €
Tariffario di controllo maggiorato	230 €	250 €	270 €	270 €	340 €	360 €
Tariffario di controllo maggiorato - Indennità forfettaria	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €
Tariffario di controllo maggiorato Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo	80 €	100 €	120 €	120 €	190 €	210 €

Tariffario Regolarizzazione INTERCITÉS senza prenotazione obbligatoria

I tariffari indicati comprendono le spese di bordo e le Indennità Forfettarie.

Seconda classe	Fino a 25 km	Da 26 a 50 km	Da 51 a 100 km	Da 101 a 150 km	Da 151 a 300km	Da 301 a 400 km	Più di 400 km
Tariffario eccezionale adulti	8 €	12 €	20 €	30 €	50 €	60 €	85 €
Tariffario eccezionale bambini	4 €	6 €	10 €	15 €	25 €	30 €	43 €
Tariffario eccezionale ridotto adulti	6 €	9 €	15 €	23 €	38 €	45 €	64 €
Tariffario eccezionale ridotto bambini	3 €	5 €	8 €	11 €	19 €	23 €	32 €
Tariffario di bordo adulti	10 €	15 €	25 €	35 €	55 €	65 €	90 €
Tariffario di bordo bambini	5 €	8 €	13 €	18 €	28 €	33 €	45 €
Tariffario di bordo ridotto adulti	8 €	11 €	19 €	26 €	41 €	49 €	68 €
Tariffario di bordo ridotto bambini	4 €	6 €	9 €	13 €	21 €	24 €	34 €
Tariffario di controllo adulti	50 €	50 €	50 €	60 €	90 €	120 €	120 €
Tariffario di controllo bambini	50 €	50 €	50 €	60 €	65 €	75 €	80 €
Tariffario di controllo adulti - Indennità forfettaria	50 €	50 €	50 €	50 €	60 €	70 €	70 €
Tariffario di controllo bambini - Indennità forfettaria	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €
Tariffario di controllo adulti - Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo	0 €	0 €	0 €	20 €	30 €	50 €	60 €
Tariffario di controllo bambini - Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo	0 €	0 €	0 €	10 €	15 €	25 €	30 €
Tariffario di controllo maggiorato	70 €	75 €	80 €	90 €	100 €	120 €	130 €
Tariffario di controllo maggiorato - Indennità forfettaria	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €
Tariffario di controllo maggiorato – Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo	0 €	5 €	10 €	20 €	30 €	50 €	60 €

Prima classe	Fino a 25 km	Da 26 a 50 km	Da 51 a 100 km	Da 101 a 150 km	Da 151 a 300km	Da 301 a 400 km	Più di 400 km
Tariffario eccezionale adulti	10 €	16 €	28 €	40 €	65 €	90 €	125 €
Tariffario eccezionale bambini	5 €	8 €	14 €	20 €	33 €	45 €	63 €

Tariffario eccezionale ridotto adulti	7 €	12 €	21 €	30 €	49 €	68 €	94 €
Tariffario eccezionale ridotto bambini	4 €	6 €	11 €	15 €	24 €	34 €	47 €
Tariffario di bordo adulti	15 €	20 €	35 €	45 €	70 €	95 €	130 €
Tariffario di bordo bambini	8 €	10 €	18 €	23 €	35 €	48 €	65 €
Tariffario di bordo ridotto	11 €	15 €	26 €	33 €	53 €	71 €	98 €
Tariffario di bordo ridotto bambini	6 €	8 €	13 €	17 €	26 €	36 €	49 €
Tariffario di controllo adulti	50 €	60 €	65 €	80 €	90 €	115 €	150 €
Tariffario di controllo bambini	50 €	55 €	58 €	64 €	70 €	83 €	95 €
Tariffario di controllo adulti - Indennità forfettaria	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	60 €
Tariffario di controllo bambini - Indennità forfettaria	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €
Tariffario di controllo adulti - Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo	0 €	10 €	15 €	30 €	40 €	65 €	90 €
Tariffario di controllo bambini - Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo	0 €	0 €	8 €	14 €	20 €	33 €	45 €
Tariffario di controllo maggiorato	70 €	80 €	85 €	100 €	110 €	135 €	160 €
Tariffario di controllo maggiorato - Indennità forfettaria	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €
Tariffario di controllo maggiorato – Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo	0 €	10 €	15 €	30 €	40 €	65 €	90 €

Tariffario regolarizzazione TER

I tariffari indicati comprendono le spese di bordo e le Indennità Forfettarie.

Seconda classe	Fino a 25 km	Da 26 a 50 km	Da 51 a 100 km	Da 101 a 150 km	Da 151 a 300km	Più di 300 km
Tariffario eccezionale	7 €	13 €	22 €	32 €	55 €	80 €
Tariffario eccezionale ridotto	5 €	9€	16€	22 €	40€	60€
Tariffario di bordo	11€	17€	28€	40€	65€	90€
Tariffario di bordo ridotto	8€	13 €	20€	30€	50 €	65€
Tariffario di controllo	50 €	50 €	50 €	65€	90€	120€
Tariffario di controllo – IF	50 €	50 €	50 €	50 €	60€	70€
Tariffario di controllo – IP	0€	0€	0€	15€	30€	50 €

Tariffario di controllo maggiorato	70€	70€	80 €	90€	100 €	120€
Tariffario di controllo maggiorato – IF	70€	70€	70€	70€	70€	70€
Tariffario di controllo maggiorato – IP	0€	0€	10€	20€	30€	50 €

Prima classe	Fino a 25 km	Da 26 a 50 km	Da 51 a 100 km	Da 101 a 150 km	Da 151 a 300km	Più di 300 km
Tariffario eccezionale	11€	18€	30€	44€	80 €	125€
Tariffario eccezionale ridotto	8€	14€	24€	32 €	60€	85€
Tariffario di bordo	16€	22 €	38€	50 €	90€	135€
Tariffario di bordo ridotto	12€	16€	28€	36€	68€	100 €
Tariffario di controllo	50 €	60€	65€	85€	110€	145€
Tariffario di controllo – IF	50 €	50 €	50 €	50 €	70€	70€
Tariffario di controllo – IP	0€	10€	15€	35€	40€	75€
Tariffario di controllo maggiorato	70€	80 €	85€	100 €	110€	145€
Tariffario di controllo maggiorato – IF	70€	70€	70€	70€	70€	70€
Tariffario di controllo maggiorato – IP	0€	10€	15€	30€	40€	75€

Tabelle regolarizzazioni TGV INOUI/ICE Francia < > Germania in cooperazione (ex ALLEO) su collegamenti internazionali - 2ª classe

Distanze	Tariffario eccezionale adulti	Tariffario eccezionale ridotto adulti	Tariffario eccezionale bambini
Fino a 100 km	48 €	36 €	24 €
Da 101 a 200 km	79 €	59 €	40 €
Da 201 a 300 km	93 €	70 €	47 €
Da 301 a 400 km	98 €	74 €	49 €
Da 401 a 500 km	122 €	92 €	61 €
Da 501 a 600 km	142 €	107 €	71 €
Da 601 a 700 km	160 €	120 €	80 €
Da 701 a 800 km	171 €	128 €	86 €
Da 801 a 900 km	172 €	129 €	86 €
Da 901 a 1.000 km	198 €	149 €	99 €
Da 1.001 a 1.070 km	211 €	158 €	106 €
Più di 1.070 km	236 €	177 €	118 €

Distanze	Tariffario di bordo adulti	Tariffario di bordo ridotto adulti	Tariffario di bordo bambini
Fino a 100 km	67 €	50 €	34 €
Da 101 a 200 km	98 €	74 €	49 €
Da 201 a 300 km	112 €	84 €	56 €
Da 301 a 400 km	117 €	88 €	59 €
Da 401 a 500 km	141 €	106 €	71 €
Da 501 a 600 km	161 €	121 €	81 €
Da 601 a 700 km	179 €	134 €	90 €
Da 701 a 800 km	190 €	143 €	95 €
Da 801 a 900 km	191 €	143 €	96 €
Da 901 a 1.000 km	217 €	163 €	109 €
Da 1.001 a 1.070 km	230 €	173 €	115 €
Più di 1.070 km	255 €	191 €	128 €

Distanze	Tariffario di controllo adulti	Indennità forfettaria	Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo
Fino a 100 km	148 €	100 €	48 €
Da 101 a 200 km	179 €	100 €	79 €
Da 201 a 300 km	193 €	100 €	93 €
Da 301 a 400 km	198 €	100 €	98 €
Da 401 a 500 km	222 €	100 €	122 €
Da 501 a 600 km	242 €	100 €	142 €
Da 601 a 700 km	260 €	100 €	160 €
Da 701 a 800 km	271 €	100 €	171 €
Da 801 a 900 km	272 €	100 €	172 €
Da 901 a 1.000 km	298 €	100 €	198 €
Da 1.001 a 1.070 km	311 €	100 €	211 €
Più di 1.070 km	336 €	100 €	236 €

Distanze	Tariffario di controllo bambini	Indennità forfettaria	Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo
Fino a 100 km	74 €	50 €	24 €
Da 101 a 200 km	90 €	50 €	40 €

Da 201 a 300 km	97 €	50 €	47 €
Da 301 a 400 km	99 €	50 €	49 €
Da 401 a 500 km	111 €	50 €	61 €
Da 501 a 600 km	121 €	50 €	71 €
Da 601 a 700 km	130 €	50 €	80 €
Da 701 a 800 km	136 €	50 €	86 €
Da 801 a 900 km	136 €	50 €	86 €
Da 901 a 1.000 km	149 €	50 €	99 €
Da 1.001 a 1.070 km	156 €	50 €	106 €
Più di 1.070 km	168 €	50 €	118 €

Tabelle regolarizzazioni TGV INOUI/ICE Francia < > Germania in cooperazione (ex ALLEO) su collegamenti internazionali - 1ª classe

Distanze	Tariffario eccezionale adulti	Tariffario eccezionale ridotto adulti	Tariffario eccezionale bambini
Fino a 100 km	85 €	64 €	43 €
Da 101 a 200 km	139 €	104 €	70 €
Da 201 a 300 km	164 €	123 €	82 €
Da 301 a 400 km	172 €	129 €	86 €
Da 401 a 500 km	214 €	161 €	107 €
Da 501 a 600 km	249 €	187 €	125 €
Da 601 a 700 km	280 €	210 €	140 €
Da 701 a 800 km	299 €	224 €	150 €
Da 801 a 900 km	299 €	224 €	150 €
Da 901 a 1.000 km	336 €	252 €	168 €
Da 1.001 a 1.070 km	358 €	269 €	179 €
Più di 1.070 km	399 €	299 €	200 €

Distanze	Tariffario di bordo adulti	Tariffario di bordo ridotto adulti	Tariffario di bordo bambini
Fino a 100 km	104 €	78 €	52 €

Da 101 a 200 km	158 €	119 €	79 €
Da 201 a 300 km	183 €	137 €	92 €
Da 301 a 400 km	191 €	143 €	96 €
Da 401 a 500 km	233 €	175 €	117 €
Da 501 a 600 km	268 €	201 €	134 €
Da 601 a 700 km	299 €	224 €	150 €
Da 701 a 800 km	318 €	239 €	159 €
Da 801 a 900 km	318 €	239 €	159 €
Da 901 a 1.000 km	355 €	266 €	178 €
Da 1.001 a 1.070 km	377 €	283 €	189 €
Più di 1.070 km	418 €	314 €	209 €

Distanze	Tariffario di controllo adulti	Indennità forfettaria	Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo
Fino a 100 km	185 €	100 €	85 €
Da 101 a 200 km	239 €	100 €	139 €
Da 201 a 300 km	264 €	100 €	164 €
Da 301 a 400 km	272 €	100 €	172 €
Da 401 a 500 km	314 €	100 €	214 €
Da 501 a 600 km	349 €	100 €	249 €
Da 601 a 700 km	380 €	100 €	280 €
Da 701 a 800 km	399 €	100 €	299 €
Da 801 a 900 km	399 €	100 €	299 €
Da 901 a 1.000 km	436 €	100 €	336 €
Da 1.001 a 1.070 km	458 €	100 €	358 €
Più di 1.070 km	499 €	100 €	399 €

Distanze	Tariffario di controllo bambini	Indennità forfettaria	Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo
Fino a 100 km	93 €	50 €	43 €
Da 101 a 200 km	120 €	50 €	70 €
Da 201 a 300 km	132 €	50 €	82 €
Da 301 a 400 km	136 €	50 €	86 €
Da 401 a 500 km	157 €	50 €	107 €
Da 501 a 600 km	175 €	50 €	125 €

Da 601 a 700 km	190 €	50 €	140 €
Da 701 a 800 km	200 €	50 €	150 €
Da 801 a 900 km	200 €	50 €	150 €
Da 901 a 1.000 km	218 €	50 €	168 €
Da 1.001 a 1.070 km	229 €	50 €	179 €
Più di 1.070 km	250 €	50 €	200 €

Tariffari regolarizzazioni LYRIA (Francia < > Svizzera) sui collegamenti internazionali - 2ª e 1ª classe

2ª classe

Tariffario eccezionale

	Tariffario eccezionale	Tariffario eccezionale ridotto	Tariffario eccezionale Bambini	Tariffario eccezionale Bambini ridotto
CTCR	PT00	25%	30% del PT00	30% della tariffa ridotta adulti
Fino a 65 km	95 €	71 €	67 €	50 €
Da 66 a 100 km	111 €	83 €	78 €	58 €
Da 101 a 200 km	118 €	89€	83 €	62 €
Da 201 a 400 km	148 €	111 €	104 €	78 €
Da 401 a 600 km	219 €	164 €	153 €	115 €
Più di 600 km	227 €	170 €	159 €	119 €

Tariffario di bordo

	Tariffario di bordo	Tariffario di bordo ridotto	Tariffario di bordo Bambini	Tariffario di bordo Bambini ridotto
CTCR	PT00	25%	30% del PT00	30% della tariffa ridotta adulti
Fino a 65 km	105 €	79 €	74 €	55 €
Da 66 a 100 km	121 €	91 €	85 €	64 €

Da 101 a 200 km	128 €	96 €	90 €	67 €
Da 201 a 400 km	158 €	119 €	111 €	83 €
Da 401 a 600 km	229 €	172 €	160 €	120 €
Più di 600 km	237 €	178 €	166 €	124 €

Tariffario di controllo

	Tariffario di controllo	Indennità forfettaria	Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo	Tariffario di controllo bambini	Indennità forfettaria	Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo
CTCR	PT00	-	-	-	-	30% del PT00 adulti
Fino a 65 km	135 €	40 €	95 €	117 €	50 €	67 €
Da 66 a 100 km	151 €	40 €	111 €	128 €	50 €	78 €
Da 101 a 200 km	158 €	40 €	118 €	133 €	50 €	83 €
Da 201 a 400 km	188 €	40 €	148 €	154 €	50 €	104 €
Da 401 a 600 km	259 €	40 €	219 €	203 €	50 €	153€
Più di 600 km	267 €	40 €	227 €	209€	50 €	159€

Tariffario frode

	Tariffario di controllo	Indennità forfettaria	Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo
CTCR	PT00		
Fino a 65 km	245 €	150 €	95 €
Da 66 a 100 km	261 €	150 €	111 €
Da 101 a 200 km	268 €	150 €	118 €
Da 201 a 400 km	298 €	150 €	148 €
Da 401 a 600 km	369 €	150 €	219 €
Più di 600 km	377 €	150 €	227 €

1ª classe

Tariffario eccezionale

	Tariffario eccezionale	Tariffario eccezionale ridotto	Tariffario eccezionale Bambini	Tariffario eccezionale Bambini ridotto

CTCR	PT00	25%	30% del PT00	30% della tariffa ridotta adulti
Fino a 65 km	119 €	89 €	83 €	62 €
Da 66 a 100 km	139 €	104 €	97 €	73 €
Da 101 a 200 km	151 €	113 €	106 €	79 €
Da 201 a 400 km	179 €	134 €	125 €	94 €
Da 401 a 600 km	240 €	180 €	168 €	126 €
Più di 600 km	266 €	200 €	186 €	140 €

Tariffario di bordo

	Tariffario di bordo	Tariffario di bordo ridotto	Tariffario di bordo Bambini	Tariffario di bordo Bambini ridotto
CTCR	PT00	25%	30% del PT00	30% della tariffa ridotta adulti
Fino a 65 km	129 €	97 €	90 €	68 €
Da 66 a 100 km	149 €	112 €	104 €	78 €
Da 101 a 200 km	161 €	121 €	113 €	85 €
Da 201 a 400 km	189 €	142 €	132 €	99 €
Da 401 a 600 km	250 €	188 €	175 €	131 €
Più di 600 km	276 €	207 €	193 €	145 €

Tariffario di controllo

	Tariffario di controllo	Indennità forfettaria	Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo	Tariffario di controllo bambini	Indennità forfettaria	Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo
CTCR	PT00	-	-	-	-	30% del PT00 adulti
Fino a 65 km	159 €	40 €	119 €	133 €	50 €	83 €
Da 66 a 100 km	179 €	40 €	139 €	147 €	50 €	97 €
Da 101 a 200 km	191 €	40 €	151 €	156 €	50 €	106 €
Da 201 a 400 km	219 €	40 €	179 €	175 €	50 €	125 €
Da 401 a 600 km	280 €	40 €	240 €	218 €	50 €	168 €
Più di 600 km	306 €	40 €	266 €	236 €	50 €	186 €

Tariffario frode

	Tariffario di controllo	Indennità forfettaria	Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo
CTCR	PT00		

Fino a 65 km	269 €	150 €	119 €
Da 66 a 100 km	289 €	150 €	139 €
Da 101 a 200 km	301 €	150 €	151 €
Da 201 a 400 km	329 €	150 €	179 €
Da 401 a 600 km	390 €	150 €	240 €
Più di 600 km	416 €	150 €	266 €

1ª firma

	Da 101 a 200 km	Da 201 a 400 km	Da 401 a 600 km	Più di 600 km
Tariffario eccezionale	182 €	196 €	255 €	280 €
Tariffario di bordo	192 €	206 €	265 €	290 €
Tariffario di controllo	222 €	236 €	295 €	320 €
- Indennità forfettaria	40 €	40 €	40 €	40 €
- Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo	182 €	196 €	155 €	280 €
Tariffario frode	332 €	346 €	405 €	430 €
- Indennità forfettaria	150 €	150 €	150 €	150 €
- Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo	182 €	196 €	255 €	280 €

Tariffe regolarizzazioni SVI (SNCF Voyageurs Italia)

1)- Sui collegamenti internazionali - 2ª e 1ª classe

2ª classe 1ª classe

	Fino a 300 km	Da 301 a 600 km	Più di 600 km		Fino a 300 km	Da 301 a 600 km	Più di 600 km
Tariffario eccezionale	100 €	110 €	145 €		120 €	140 €	165 €
Tariffario eccezionale ridotto	75 €	83 €	109 €		90 €	105 €	124 €
Tariffario eccezionale bambini	50 €	55 €	73 €		60 €	70 €	83 €
Tariffario di bordo	115 €	125 €	160 €		135 €	155 €	180 €
Tariffario di bordo ridotto	86 €	94 €	120 €		101 €	116 €	135 €
Tariffario di bordo bambini	58 €	63 €	80 €		68 €	78 €	90 €
Tariffario di controllo	150 €	160 €	195 €		170 €	190 €	215 €
- Indennità forfettaria	70 €	60 €	85 €		80 €	80 €	55 €
- Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo	80 €	100 €	110 €		90 €	110 €	160 €

Tariffario di controllo maggiorato	150 €	250 €	260 €		150 €	270 €	290 €
- Indennità forfettaria	150 €	150 €	150 €		150 €	150 €	150 €
- Prezzo del biglietto alla tariffa di bordo	0 €	100 €	110 €		0 €	120 €	140 €

2)- Sui collegamenti interni all'Italia - 2ª e 1ª classe

2ª classe	1ª classe

	Indipendentemente dal collegamento		Indipendentemente dal collegamento
Tariffario eccezionale	35 €		40 €
Tariffario eccezionale bambini	18 €		20 €
Tariffario di bordo	45 €		50 €
Tariffario di bordo bambini	23 €		25 €
Tariffario di controllo	Non applicati in Italia		Non applicati in Italia
Tariffario di controllo maggiorato			

Allegato 4: Condizioni generali per il trasporto ferroviario internazionale dei passeggeri (GCC-CIV/PRR)

Premessa

Le Condizioni generali per il trasporto ferroviario dei passeggeri (GCC-CIV/PRR) hanno lo scopo di garantire l'applicazione di condizioni contrattuali uniformi nel trasporto ferroviario nazionale e internazionale dei passeggeri, ove ciò sia appropriato e possibile. Il contenuto delle GCC-CIV/PRR e l'elenco delle aziende che le applicano possono essere consultati sul sito Internet del CIT www.cit-rail.org e, di norma, nei punti vendita di tali imprese che offrono consulenza ai clienti.

1. Partecipazione

1.1 Ogni azienda di trasporti membro del CIT è parte delle GCC-CIV/PRR a condizione che non abbia presentato denunce o formulato riserve nei suoi confronti

1.2 Un'azienda di trasporti non membro del CIT può aderire alle GCC-CIV/PRR in qualsiasi momento mediante una dichiarazione scritta indirizzata al Segretariato generale del CIT. L'adesione ha effetto il primo giorno del secondo mese successivo alla sua notifica alle altre imprese partecipanti.

1.3 La revoca delle GCC-CIV/PRR è possibile entro il 1° gennaio dell'anno successivo, con un preavviso di sei mesi. Le riserve nei confronti dell'applicazione di alcuni capitoli delle GCC-CIV/PRR possono essere formulate entro il 1° gennaio dell'anno successivo, con un preavviso di sei mesi. Le denunce e le riserve devono essere inviate per iscritto al Segretariato generale del CIT.

1.4 Le denunce e le riserve possono essere ritirate in qualsiasi momento previa dichiarazione scritta inviata al Segretariato generale del CIT. Le GCC-CIV/PRR o il capitolo in questione hanno quindi effetto per l'azienda interessata il primo giorno del secondo mese dopo la notifica del ritiro alle altre aziende partecipanti.

2. Condizioni generali e particolari di trasporto

2.1 Le GCC-CIV/PRR stabiliscono le regole generali applicabili nelle relazioni contrattuali tra il passeggero e il vettore. Le norme che derogano alle GCC-CIV/PRR (punto 2.2) o che sono valide unicamente per collegamenti, categorie di treni o offerte specifiche sono soggette a condizioni particolari di trasporto.

2.2 Le condizioni particolari di trasporto possono derogare alle GCC-CIV/PRR. Quando derogano alle GCC-CIV/PRR, menzionano espressamente il paragrafo e il punto delle GCC-CIV/PRR cui derogano. Per i punti 10.1, 10.2, 10.3.1, 10.3.4, 10.4, 10.5, 11, 12, 13, 14 e 15 delle GCC-CIV/PRR sono ammesse solo deroghe a favore del passeggero, a meno che il Regolamento sui diritti dei passeggeri (PRR) non sia applicabile [negli Stati non membri dell'Unione europea (UE) o su taluni servizi di trasporto nell'UE esentati dal PRR].

2.3 Le GCC-CIV/PRR e le condizioni particolari di trasporto diventano, con la conclusione del contratto di trasporto, parte integrante di quest'ultimo (punto 4.2 di seguito).

3. Basi giuridiche

3.1 Il trasporto di passeggeri è soggetto alle seguenti disposizioni, nella misura in cui siano applicabili o concordate su base contrattuale:

a) norme uniformi relative al Contratto di trasporto internazionale ferroviario dei passeggeri (CIV – Appendice A della COTIF) e al Regolamento relativo al trasporto internazionale ferroviario di merci pericolose (RID – Appendice C della COTIF), e/o
b) il Regolamento (CE) n. 202/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (PRR), e/o
c) il diritto nazionale.

3.2 Qualora il trasporto di passeggeri oggetto di un contratto di trasporto unico includa, a complemento del trasporto ferroviario, un trasporto aereo, su strada, per vie navigabili interne o per mare, ogni modalità di trasporto è soggetta alla legge che la disciplina, nella misura in cui sia applicabile o sia stato così convenuto per contratto, fatti salvi gli articoli 1 e 31 CIV.

4. Contratto di trasporto

4.1 Mediante il contratto di trasporto, il/i vettore/i che partecipa all'esecuzione del contratto si impegna/impegnano a trasportare il passeggero dal luogo di partenza al luogo di destinazione.

4.2 Il contratto di trasporto si compone:

a) delle GCC-CIV/PRR;
b) delle condizioni particolari di trasporto del vettore o dei vettori e
c) dei dati riportati sul titolo di trasporto (punto 5.1.3 seguente).

In caso di conflitto tra le GCC-CIV/PRR e le condizioni particolari di trasporto, queste ultime prevalgono. In caso di contraddizione tra le clausole delle condizioni particolari di trasporto, prevale la regolamentazione più vantaggiosa per il passeggero.

4.3 Il contratto di trasporto è accertato dal titolo di trasporto tradizionale emesso in forma cartacea o dall'e-ticket. Il titolo di trasporto fa fede, fino a prova contraria, alla conclusione e al contenuto del contratto di trasporto.

4.4 Un titolo di trasporto è costituito da un contratto di trasporto, tranne nei casi di cui ai punti 4.5, 4.6 e 4.7.

4.5 Uno o più biglietti acquistati nell'ambito di un'unica operazione commerciale presso un'azienda ferroviaria costituiscono un biglietto diretto, a meno che non sia indicato sui biglietti, su un altro documento o per via elettronica in modo da consentire al passeggero di riprodurre le informazioni per poterle consultare in un secondo momento, che il biglietto o i biglietti rappresentino contratti di trasporto distinti e se il passeggero ne sia stato informato prima dell'acquisto.

4.6 Un'unica transazione commerciale consiste nell'acquisto simultaneo di uno o più titoli di trasporto attraverso uno stesso canale di distribuzione a seconda degli orari proposti dal vettore, che dà luogo a un pagamento unico.
La transazione commerciale non è considerata unica se, nonostante l'obbligo di pagamento unico:

- un cliente opera di propria iniziativa, lungo un tragitto non destinato ad essere suddiviso, una segmentazione di tale viaggio in diversi altri e/o
- non rispetta il tempo di coincidenza tra i vari segmenti del viaggio proposti nell'offerta, a seconda dell'orario.

4.7 Il trasferimento tra due stazioni ferroviarie di uno stesso agglomerato con mezzi di trasporto diversi dalla ferrovia (autobus, tram, metropolitana, taxi, bicicletta) o a piedi non è coperto dal contratto di trasporto ferroviario ed è disciplinato dal diritto applicabile alla modalità di trasporto in questione.

4.8 Il trasporto effettuato con un altro mezzo di trasporto prima o dopo il trasporto ferroviario o tra due servizi di trasporto ferroviario è incluso in un unico contratto solo se è materializzato da un titolo di trasporto unico, fatti salvi i punti 4.5 e 4.6, o se ciò è previsto nelle condizioni particolari di trasporto del vettore o dei vettori interessati.

5. Titolo di trasporto e prenotazione

5.1 Generalità

5.1.1 I vettori o le loro associazioni determinano la forma e il contenuto dei titoli di trasporto, nonché le lingue e i caratteri in cui devono essere stampati e compilati.

5.1.2 Gli e-ticket sono regolati da condizioni particolari di trasporto. Possono essere convertiti in segni di scrittura leggibili.

5.1.3 In linea di principio, il titolo di trasporto designa il vettore o i vettori partecipanti all'esecuzione del contratto di trasporto, l'azienda emittente del titolo di trasporto, la tratta, il prezzo, la durata di validità del titolo di trasporto, le condizioni generali di trasporto e le condizioni particolari di trasporto applicabili, nonché, se del caso, il nome del passeggero, la data del viaggio, il numero del treno e il posto riservato. L'azienda emittente del titolo di trasporto e i vettori sono in generale identificati mediante codici, il cui elenco è disponibile su www.cit-rail.org.

5.1.4 Le condizioni particolari di trasporto stabiliscono in quali casi la prenotazione è possibile o obbligatoria.

5.1.5 Le condizioni e le modalità delle riduzioni (ad esempio per i bambini, i viaggi di gruppo, ecc.) sono regolate nelle condizioni particolari di trasporto.

5.1.6 I passeggeri sono autorizzati a portare la propria bicicletta sul treno, a condizione, se del caso, del pagamento di un prezzo ragionevole e di limiti dovuti a ragioni di sicurezza o di funzionamento, in particolare a causa delle capacità limitate che si applicano durante le ore di punta, quando il materiale rotabile non lo consente o se il vettore decide di limitare il trasporto di biciclette in base al loro peso o alle loro dimensioni.

5.2 Acquisto

5.2.1 I titoli di trasporto sono venduti direttamente dai punti vendita del vettore oppure indirettamente da punti di vendita autorizzati. Se un vettore che non partecipa all'esecuzione del contratto di trasporto o un terzo (ad esempio un'agenzia di viaggi) vende un titolo di trasporto, agisce in qualità di intermediario e non si assume alcuna responsabilità derivante dal contratto di trasporto.

5.2.2 In assenza di biglietterie o distributori di titoli di trasporto accessibili nella stazione di partenza e di altri mezzi accessibili che consentano di acquistare un biglietto in anticipo, i passeggeri disabili possono acquistare il biglietto a bordo del treno senza supplemento. I vettori possono, nelle loro condizioni particolari di trasporto, limitare o rifiutare tale diritto per motivi giustificabili connessi alla sicurezza o alla prenotazione obbligatoria. In assenza di personale a bordo del treno, il vettore consiglia alle persone con disabilità la possibilità di acquistare un titolo di trasporto e, se disponibile, le informa sulle modalità di acquisto di tale titolo.

5.2.3 Il titolo di trasporto può essere trasmissibile se non è nominativo e a condizione che il viaggio non sia ancora iniziato. Il commercio dei titoli di trasporto da parte dei passeggeri è vietato.

5.2.4 Se il titolo di trasporto può essere pagato in una valuta diversa dalla valuta nazionale del vettore o da quella utilizzata, la valuta di pagamento e il tasso di conversione devono essere pubblicati conformemente alle condizioni del vettore.

5.2.5 Il ritiro e il cambio dei titoli di trasporto nonché il rimborso del prezzo del trasporto, esclusi i casi di cancellazione del treno o di ritardo (punto 10.1.1), sono regolati alle condizioni particolari di trasporto dei vettori, le quali precisano gli eventuali costi da pagare. In linea di principio, il cambio è considerato come la risoluzione del contratto di trasporto iniziale e la conclusione di un nuovo contratto. I titoli di trasporto illeggibili o danneggiati possono essere rifiutati. La modalità di pagamento del rimborso è identica a quella scelta per l'acquisto del titolo di trasporto. Il rimborso avviene, se del caso, sotto forma di buoni di viaggio.

5.2.6 Fatto salvo il diritto nazionale applicabile, il passeggero che utilizza abusivamente il sistema di vendita degli e-ticket può essere escluso da qualsiasi ulteriore utilizzo di tale sistema e dai dispositivi che consentono la stampa a domicilio degli e-ticket.

5.2.7 I titoli di trasporto smarriti o rubati non sono sostituiti né rimborsati.

6. Obblighi del passeggero

6.1 Prima della partenza

6.1.1 Il passeggero deve corrispondere il prezzo del trasporto prima del viaggio e assicurarsi che il titolo di trasporto sia stato fissato secondo le sue indicazioni.

6.1.2 Il passeggero non ha più diritto ad alcuna riduzione una volta acquistato il titolo di trasporto, a meno che le condizioni particolari di trasporto non dispongano diversamente.

6.1.3 Le condizioni particolari di trasporto indicano se il passeggero deve convalidare il titolo di trasporto prima di salire a bordo del treno.

6.1.4 Il titolo di trasporto non è valido se mancano indicazioni che devono essere iscritte dal passeggero, se la convalida obbligatoria non è stata effettuata dal passeggero o se il titolo di trasporto è stato manipolato a posteriori o falsificato. Le condizioni particolari di trasporto indicano la procedura da seguire in questi casi.

6.1.5 Il passeggero deve riacquistare un titolo di trasporto se i dati elettronici o il certificato di sicurezza di un e-ticket sono illeggibili. Potrà inviare il suo e-ticket all’azienda emittente per chiarire la situazione o ottenere un rimborso.

6.1.6 Le condizioni particolari di trasporto indicano se e a quali condizioni i bambini possono viaggiare da soli.

6.2 Durante il viaggio

6.2.1 Il passeggero deve imbarcarsi a bordo del treno prima dell'orario di partenza indicato nell'orario indicato, per garantire la partenza puntuale del treno. Se non si presenta per l'imbarco prima dell'orario di partenza del treno o, se del caso, nel periodo di tempo precedente la partenza del treno e indicato nelle condizioni particolari di trasporto, l'accesso al treno non sarà più garantito.

6.2.2 Il passeggero deve essere munito di un titolo di trasporto valido per tutto il suo viaggio. Su richiesta, deve presentarlo al personale ferroviario e conservarlo fino all'uscita dalla stazione di arrivo. I passeggeri senza titolo di trasporto valido sono eventualmente tenuti a pagare una sovrattassa, in aggiunta al prezzo del trasporto. In caso contrario, possono essere esclusi dal trasporto.

6.2.3 Il passeggero munito di un titolo di trasporto particolare (ad esempio titolo nominativo, a prezzo ridotto, digitale o acquistato con una modalità di pagamento specifica) deve essere in ogni momento in grado di dimostrare la propria identità e il diritto a beneficiare di tale titolo, conformemente alle condizioni particolari di trasporto.

6.2.4 Il personale ferroviario può ritirare i titoli di trasporto a fini di controllo. In questo caso, al passeggero viene consegnato un titolo di trasporto sostitutivo o un giustificativo.

6.2.5 Fatte salve le condizioni particolari di trasporto, il passeggero non può interrompere e riprendere liberamente il suo viaggio.

6.2.6 Il titolo di trasporto dà diritto al trasporto nella classe indicata e, se del caso, al posto riservato. Le condizioni particolari di trasporto disciplinano i casi in cui sono disponibili su una parte del viaggio solo carrozze della classe inferiore. Il passeggero deve occupare il posto prenotato entro 15 minuti dalla partenza del treno dalla stazione da cui è stata effettuata la prenotazione, pena la perdita del suo diritto.

6.2.7 Un passeggero può utilizzare un solo posto. I posti riservati alle persone con mobilità ridotta o alle famiglie con bambini devono essere lasciati a loro disposizione.

6.2.8 Il passeggero deve ottemperare alle direttive del personale dei vettori, dei gestori delle stazioni e dei gestori dell'infrastruttura. Il passeggero deve rispettare le prescrizioni relative all'uso degli impianti e delle attrezzature, in particolare le condizioni di accesso alle stazioni e ai treni.

6.2.9 Il passeggero deve rispettare tutte le formalità doganali, di polizia e sanitarie o le formalità imposte da qualsiasi altra autorità amministrativa, compreso l'obbligo di ottenere un visto. Se il vettore si fa carico delle spese di rimpatrio o di un (eventuale) soggiorno precedente al rimpatrio per il passeggero senza un documento d'ingresso valido, il vettore conserva il diritto di ricorso nei confronti di tale passeggero. Nei confronti di tale passeggero, il vettore può rifiutare il rimborso delle parti non utilizzate dei titoli di trasporto per il loro viaggio inizialmente previsto sulla base delle condizioni particolari di trasporto.

6.2.10 È vietato fumare nelle aree non fumatori, anche con il consenso degli altri passeggeri.

6.2.11 Il vettore può sanzionare il passeggero per l'uso improprio dei dispositivi di allarme e di emergenza in base alle disposizioni del diritto nazionale applicabile.

6.2.12 Il passeggero che rappresenti un pericolo per la sicurezza del treno o degli altri passeggeri o che arrechi disturbo in modo intollerabile agli altri passeggeri può essere escluso dal trasporto senza diritto al rimborso del prezzo del trasporto.

7. Colli a mano

7.1 Il passeggero può portare con sé colli a mano facili da trasportare, destinati a scopo di viaggio e il cui ingombro non superi i limiti dello spazio previsto per i bagagli. Deve sorvegliarli e, se richiesto dalla normativa, etichettarli. I colli a mano non devono ostacolare gli altri passeggeri, l'esercizio ferroviario o causare danni, ad esempio agli altri passeggeri, agli altri colli a mano o al materiale ferroviario. Le condizioni particolari di trasporto prevedono, se del caso, le sanzioni da applicare.

7.2 Il trasporto di merci pericolose è disciplinato dal Regolamento concernente il trasporto internazionale ferroviario di merci pericolose (RID – Appendice C alla COTIF) e in particolare dalla sottosezione 1.1.3.8 dell'allegato/www.otif.org). Generalmente sono ammessi solo materiali e oggetti nel loro imballaggio originale destinati a uso personale o privato, o per la pratica di un hobby o di uno sport. A titolo informativo, consultare l'Avviso relativo al trasporto di merci pericolose sui treni passeggeri su www.cit-rail.org.

7.3 È vietato trasportare armi e munizioni a bordo. Le eccezioni e le relative modalità sono stabilite nelle condizioni particolari di trasporto.

7.4 Gli oggetti smarriti devono essere immediatamente segnalati al personale ferroviario. Il vettore può ispezionare i colli a mano lasciati incustoditi e il loro contenuto. È autorizzato a scaricarli dal treno e a distruggerli qualora egli stesso o le autorità lo ritengano necessario per la sicurezza del treno o dei passeggeri.

7.5 Quando a bordo del treno sono disponibili aree riservate per le biciclette, i passeggeri sono tenuti a sistemare la propria bicicletta in tali aree. Indipendentemente dal fatto che tali aree siano disponibili o meno, i passeggeri devono tenere sotto controllo la propria bicicletta e fare il possibile per assicurarsi che questa non arrechi danni agli altri passeggeri, alle attrezzature per la mobilità, ai bagagli e non interferisca con le operazioni ferroviarie. Il trasporto di biciclette come colli a mano è inoltre soggetto alle condizioni particolari di trasporto.

8. Animali

8.1 Il passeggero può portare a bordo un animale se il vettore lo consente. In tal caso, le modalità di trasporto sono stabilite nelle condizioni particolari di trasporto.

8.2 Nel rispetto della legge applicabile, non si applicano restrizioni ai cani per persone non vedenti e ai cani da assistenza identificabili come tali.

9. Bagagli e veicoli

Qualora il trasporto di bagagli registrati e di veicoli sia offerto da uno o più vettori, si applicano le condizioni particolari di trasporto corrispondenti.

10. Ritardi

10.1 Cancellazioni e ritardi prevedibili

10.1.1 Se un treno viene soppresso o ritardato, o se un passeggero che ha effettuato una prenotazione per una bicicletta viene rifiutato senza un motivo debitamente giustificato, e se il vettore può, in base all'esperienza, prevedere oggettivamente che il luogo di destinazione definito nel contratto di trasporto sarà raggiunto con un ritardo di 60 minuti o più, il passeggero può, alle condizioni di cui al punto 10.1.3 seguente:

a) esigere il rimborso del prezzo del trasporto corrispondente al viaggio che non è stato effettuato o alla parte del viaggio che non è stata effettuata e/o alla parte che è stata effettuata ma che non ha alcun interesse, nonché il ritorno gratuito al luogo di partenza, o
b) proseguire il viaggio alla prossima occasione, se necessario percorrendo un itinerario diverso, o in una data successiva a discrezione del passeggero

10.1.2 In caso di prosecuzione del viaggio o di ritorno al luogo di partenza, spetta al vettore proporre trasporti alternativi. Tuttavia, se il vettore l'ha accettato in anticipo, i passeggeri possono organizzare autonomamente il cambiamento di tragitto, nel qual caso il vettore rimborserà ai passeggeri le spese da questi sostenute
Inoltre, se il vettore non comunica ai passeggeri le possibilità di cambiamento di tragitto entro 100 minuti dall'orario previsto di partenza del servizio ritardato o annullato o dalla coincidenza mancata, i passeggeri hanno il diritto di organizzare il cambiamento di tragitto da soli, a condizione di rivolgersi a fornitori di servizi di trasporto pubblico ferroviario o autobus. Il vettore rimborsa in seguito ai passeggeri i costi necessari, appropriati e ragionevoli che hanno sostenuto.

10.1.3 Se il titolo di trasporto è valido anche per il viaggio di ritorno e il passeggero effettua tale viaggio come previsto, gli verrà rimborsata solo la parte del prezzo del trasporto corrispondente al viaggio di andata.

10.2 Ritardi effettivi

10.2.1 Qualora il passeggero non faccia valere alcuna delle pretese di cui al punto 10.1.1 a) e giunga al luogo di destinazione definito nel contratto di trasporto con 60 minuti o più di ritardo, il vettore provvede a risarcirlo per un importo pari al 25 % del prezzo del trasporto definito al punto 10.3.1. Per un ritardo di 120 minuti o più, l'indennità è pari al 50 % del prezzo del trasporto di cui al punto 10.3.1. Il presente articolo si applica fatte salve le disposizioni dei punti 10.5.1 e 10.5.2.

10.2.2 Su richiesta del passeggero, il personale del vettore il cui treno ha subito un ritardo o altro personale debitamente autorizzato può consegnare al passeggero un'attestazione di tale ritardo.

10.3 Trattamento dei rimborsi e degli indennizzi

10.3.1 L'importo previsto per il calcolo delle indennità è il prezzo indicato sul titolo di trasporto o l'importo accumulato indicato sui titoli di trasporto che rappresentano un contratto di trasporto unico (biglietto diretto). Le condizioni particolari di trasporto si applicano a biglietti scontati, offerte promozionali, biglietti con prenotazione integrata, abbonamenti e offerte con tratta libera.

10.3.2 Il prezzo del trasporto preso in considerazione per rimborsi e indennizzi comprende le spese accessorie (prenotazioni, supplementi, ecc.) ma esclude eventuali spese di servizio.

10.3.3 I rimborsi e le indennità possono essere effettuati sotto forma di buoni. Generalmente, tali buoni possono essere utilizzati solo presso il vettore che li ha emessi e/o per la prestazione di servizi di trasporto indicata. Su richiesta del passeggero, il vettore effettua il rimborso o l'indennizzo in denaro secondo le modalità da lui scelte, vale a dire mediante bonifico, credito o contanti.

10.3.4 Le richieste di rimborso e di indennizzo sono gestite entro un mese a decorrere dalla loro presentazione presso il servizio competente (punto 15.2.1). In linea di principio, gli importi inferiori a 4 € non vengono rimborsati. Le eventuali spese di bonifico sono a carico del vettore.

10.4 Impossibilità di proseguire il viaggio lo stesso giorno

Se il passeggero non è in grado di proseguire il viaggio nello stesso giorno in conformità al contratto di trasporto, a causa di una cancellazione, di un ritardo o di una mancata coincidenza, se un passeggero che ha effettuato una prenotazione per una bicicletta è stato rifiutato senza un motivo debitamente giustificato o se il proseguimento del viaggio non è ragionevolmente possibile nelle circostanze in questione, il vettore:

fatto salvo il successivo punto 10.5.3, rimborsa i costi ragionevolmente sostenuti per avvisare le persone in attesa del passeggero e:

a) organizza un alloggio adeguato, compreso il trasferimento, o
b) rimborsa le spese ragionevoli di alloggio, incluso il trasferimento.

Nei casi in cui l'alloggio si renda necessario a causa delle circostanze di cui al punto 10.5.3, il vettore può limitare la durata dell'alloggio a un massimo di tre notti.

Il vettore può proporre trasporti alternativi (autobus, metropolitana, taxi, ecc.)

10.5 Esonero dalla responsabilità in caso di ritardo

10.5.1 Il vettore è esonerato dalla sua responsabilità per i ritardi effettivi (punto 10.2) nella misura in cui siano imputabili a prestazioni di trasporto che:

a) sono state fornite integralmente al di fuori del territorio di uno Stato membro dell'UE, della Svizzera e della Norvegia;
b) sono state fornite in parte al di fuori del territorio di uno Stato membro dell'UE, della Svizzera e della Norvegia, a condizione che il ritardo si sia verificato al di fuori di tali Stati;
c) sono esenti dal PRR;

d) non sono parte integrante del contratto di trasporto (autobus, tram, metropolitana, taxi, bicicletta tra le stazioni di uno stesso agglomerato);
e) sono stati forniti da un'altra modalità di trasporto (aria, strada, navigazione interna o mare); in questo caso ogni modalità di trasporto è disciplinata dalle proprie norme di responsabilità per i ritardi effettivi.

10.5.2 Inoltre, il vettore è esonerato dalla sua responsabilità per i ritardi effettivi (punto 10.2) qualora il passeggero sia stato informato di un eventuale ritardo prima dell'acquisto del titolo di trasporto o qualora il ritardo derivante dalla prosecuzione del viaggio a bordo di un altro treno o dal cambiamento di tragitto rimanga inferiore a 60 minuti all'arrivo nel luogo di destinazione stabilito nel contratto di trasporto.

10.5.3 Il vettore è esonerato dall'obbligo di versare un'indennità ai sensi del punto 10.2.1 se l'evento è imputabile:
a) a circostanze esterne all'esercizio ferroviario che il vettore, nonostante la dovuta diligenza nella fattispecie, non poteva evitare e alle cui conseguenze non poteva ovviare;
b) a una colpa del passeggero;
c) al comportamento di un terzo che il vettore, nonostante la dovuta diligenza nella fattispecie, non poteva evitare e alle cui conseguenze non poteva ovviare; il gestore dell'infrastruttura o un'altra impresa che utilizza la stessa infrastruttura ferroviaria non sono considerati terzi;

11. Assistenza in caso di ritardo

Se il ritardo previsto del treno è di 60 minuti o più o se la sua cancellazione comporta un ritardo di 60 minuti o più, il vettore adotta tutte le misure ragionevolmente esigibili e proporzionate per migliorare la situazione dei passeggeri. In funzione del periodo di attesa stimato, tali misure comprendono, se possibile, la distribuzione di bevande e pasti e, conformemente al punto 10.4, la messa a disposizione di un alloggio e l'organizzazione di un'alternativa di trasporto.

Particolare attenzione è riservata alle persone con mobilità ridotta e con disabilità secondo le modalità descritte nel capitolo 14.

12. Danni alla persona

12.1 La responsabilità del vettore in caso di morte e lesioni del passeggero è disciplinata dalle norme uniformi CIV, fatto salvo il diritto nazionale che concede ai passeggeri un risarcimento maggiore per i danni subiti. Nel quadro dei trasporti nazionali all'interno di Stati che non sono membri dell'UE, essa è disciplinata dal diritto nazionale applicabile. Fatto salvo l'articolo 31 CIV, la responsabilità del vettore marittimo è disciplinata dal diritto marittimo applicabile.

12.2 In caso di morte e infortunio di un passeggero in uno Stato membro dell'UE durante un servizio di trasporto non esentato dal PRR, il vettore responsabile ai sensi dell'articolo 56, paragrafo 1, in relazione all'articolo 26, paragrafo 5 CIV, versa al passeggero o ai suoi aventi diritto un anticipo adeguato per coprire le loro esigenze economiche immediate. L'importo dell'anticipo è di 21 000 € per passeggero in caso di morte. In caso di infortunio, l'importo dell'anticipo corrisponde alle spese ragionevoli e giustificate. Non può essere superiore a 21 000 € per passeggero.

12.3 Il versamento di un anticipo non costituisce riconoscimento di responsabilità per l'evento da cui deriva il danno e l'anticipo è dedotto da eventuali somme successivamente pagate a titolo di risarcimento danni. Il rimborso dell'anticipo può essere richiesto se il danno è stato causato da colpa o negligenza del passeggero o se la persona che ha ricevuto l'anticipo non è quella che vi ha diritto.

12.4 A condizione che ciò sia compatibile con la salvaguardia dei suoi interessi, il vettore che declina la sua responsabilità fornisce un sostegno adeguato al passeggero che ne fa richiesta nelle sue procedure di risarcimento danni contro terzi (se del caso, trasmissione di documenti, consultazione delle relazioni d'indagine, consegna di documenti, ecc.).

13. Danni materiali

La responsabilità per i bagagli a mano e gli animali sotto la custodia del passeggero è disciplinata dalle Norme uniformi CIV, fatto salvo il diritto nazionale che concede ai passeggeri un risarcimento maggiore per i danni subiti. Nel quadro dei trasporti nazionali all'interno di Stati che non sono membri dell'UE, essa è disciplinata dal diritto nazionale applicabile. Negli Stati membri dell'UE, in Svizzera e in Norvegia, la limitazione di responsabilità di cui all'articolo 34 CIV non si applica alle attrezzature per la mobilità utilizzate da persone con disabilità e mobilità ridotta.

14. Persone con disabilità o mobilità ridotta

Salvo disposizione contraria del presente capitolo, i diritti e gli obblighi menzionati nel presente documento si applicano anche alle persone con disabilità o mobilità ridotta.

14.1 Termine per la notifica della necessità di assistenza

14.1.1 In linea di principio, le persone con disabilità o mobilità ridotta devono notificare la loro necessità di assistenza almeno 24 ore prima dell'inizio del viaggio. Nella misura in cui la legislazione nazionale consente una proroga del termine di notifica di cui alla prima frase, i vettori possono specificare un periodo di notifica più lungo fino a 36 ore nelle loro condizioni particolari di trasporto.

14.1.2 Queste persone devono conformarsi alle istruzioni previste dai vettori per poter beneficiare delle prestazioni di assistenza conformemente alle regole di accesso dei vettori.

14.1.3 I vettori possono prevedere, se del caso, un termine di notifica più breve

14.2 Condizioni di viaggio

14.2.1 Se il vettore esige che un passeggero sia accompagnato a bordo del treno, il suo accompagnatore ha il diritto di viaggiare gratuitamente e di sedersi, se possibile, accanto alla persona con disabilità o mobilità ridotta.

14.2.2 Un cane di assistenza è autorizzato ad accompagnarlo conformemente alla legislazione nazionale applicabile.

14.2.3 A condizione che vi sia personale addestrato in servizio, il vettore o il gestore della stazione fornisce assistenza gratuita in partenza, in transito o all'arrivo in una stazione servita, in modo che le persone interessate possano imbarcarsi a bordo del treno, essere trasferite a un servizio ferroviario in coincidenza per il quale possiedono un biglietto o scendere dal treno.

14.2.4 Nelle stazioni sprovviste di personale, il vettore fornisce assistenza gratuita sia a bordo che al momento di salire e scendere, se il treno è accompagnato da personale addestrato.

14.3 Assistenza in caso di ritardo o cancellazione

Nei casi di ritardo o di cancellazione di cui al capitolo 10, è prestata particolare attenzione alle persone con disabilità o mobilità ridotta e, se del caso, al loro cane di assistenza:

- con la possibilità, per i fornitori di servizi di trasporto per cambiamento di tragitto, di fornire alle persone con disabilità o mobilità ridotta servizi sostitutivi adeguati alle loro esigenze e diversi da quelli offerti agli altri passeggeri;
- con la messa a disposizione di posti appropriati alle loro esigenze.

14.4 Indennizzo per attrezzature per la mobilità, dispositivi di assistenza e cani di assistenza

14.4.1 Qualora il vettore causi la perdita o l'avaria di attrezzature per la mobilità, comprese le sedie a rotelle, e di dispositivi di assistenza, o la perdita o la lesione di cani di assistenza utilizzati da persone con disabilità o mobilità ridotta, è responsabile di tale perdita, avaria o lesione e concede un indennizzo senza indugio.

14.4.2 L'indennizzo comprende:

a) il costo della sostituzione o della riparazione delle attrezzature per la mobilità o dei dispositivi di assistenza persi o danneggiati;
b) il costo per la sostituzione o il trattamento di un cane di assistenza perso o ferito; e
c) i costi ragionevoli della sostituzione temporanea delle attrezzature per la mobilità, dei dispositivi di assistenza o dei cani di assistenza, qualora tale sostituzione non sia garantita dal vettore.

15. Reclami e denunce

15.1 Reclami per danni alla persona

15.1.1 L'avente diritto deve presentare, per iscritto, i reclami relativi alla responsabilità del vettore in caso di morte e infortunio del passeggero al vettore che esegue la parte di trasporto durante la quale si è verificato l'incidente, entro dodici mesi dal momento in cui l'avente diritto è venuto a conoscenza del danno. Se tale parte del trasporto non è stata effettuata dal vettore, ma da un vettore di fatto, l'avente diritto può anche presentare il reclamo a quest'ultimo.

15.1.2 Se il trasporto è stato oggetto di un contratto unico ed è stato effettuato da vettori successivi, il reclamo può essere inviato anche al primo o all'ultimo vettore nonché al vettore che ha nello Stato di domicilio o di residenza abituale del passeggero la sua sede principale o la succursale o lo stabilimento che ha concluso il contratto.

15.2 Altri reclami e denunce

15.2.1 Gli altri reclami e denunce devono essere inviati, per iscritto, all'impresa emittente del titolo di trasporto o a qualsiasi vettore che abbia partecipato all'esecuzione del contratto di trasporto entro 90 giorni dalla fine del viaggio in treno. Il passeggero deve presentare il titolo di trasporto originale e qualsiasi altro documento utile (ad esempio un attestato di ritardo rilasciato dal vettore).

15.2.2 Il vettore al quale sono stati presentati il reclamo o la denuncia è tenuto a fornire una risposta motivata al passeggero entro un mese dalla ricezione del reclamo o della denuncia. Se del caso, il vettore trasmette il reclamo o la denuncia all'azienda emittente del titolo di trasporto e ne informa contestualmente il passeggero. Il vettore al quale è stata indirizzata la denuncia o l'azienda emittente trasmette al passeggero una risposta definitiva entro tre mesi dalla ricezione del reclamo o della denuncia.

15.2.3 I vettori conservano i dati necessari per valutare la denuncia per tutta la durata della procedura di trattamento di tale denuncia.

15.2.4 Il servizio competente, il suo indirizzo e la lingua di corrispondenza possono essere consultati su www.cit-rail.org, nonché sui siti web delle imprese che applicano le GCC-CIV/PRR e, di norma, presso i loro punti vendita con consulenza ai clienti.

16. Azioni legali

16.1 Aziende contro le quali può essere avviata un'azione legale

16.1.1 L'azione legale basata sulla responsabilità del vettore in caso di morte e lesioni dei passeggeri può essere esercitata soltanto nei confronti del vettore che ha effettuato la parte del trasporto durante la quale si è verificato l'incidente. Se tale parte del trasporto non è stata effettuata dal vettore, ma da un vettore di fatto, l'avente diritto può anche intentare un'azione legale contro quest'ultimo.

16.1.2 L'azione legale di restituzione di una somma pagata in virtù del contratto di trasporto può essere esercitata contro il vettore che ha percepito tale somma o contro il vettore a favore del quale è stata percepita.

16.1.3 L'azione legale in materia di rimborso e risarcimento per ritardo e le altre azioni giudiziarie basate sul contratto di trasporto possono essere esercitate unicamente contro il primo o l'ultimo vettore o contro il vettore che esegue la parte del trasporto nel corso della quale si è verificato il fatto generatore dell'azione.

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

16.1.5 Se l'avente diritto ha la possibilità di scegliere tra più aziende, il suo diritto di opzione si estingue non appena viene intentata un'azione legale contro una di esse.

16.2 Estinzione e prescrizione delle azioni

I termini di estinzione e di prescrizione delle azioni di cui agli articoli da 58 a 60 CIV si applicano a tutte le azioni di risarcimento danni basate sulla responsabilità del vettore in caso di decesso o di lesioni di passeggeri e per il trasporto di bagagli (tre anni per le azioni di risarcimento danni basate sulla responsabilità del vettore in caso di morte e infortunio dei passeggeri; un anno per le altre azioni riguardanti il trasporto dei bagagli). Il termine di prescrizione per tutte le altre azioni derivanti dal contratto di trasporto (come ritardi, mancate coincidenze e cancellazioni) è disciplinato dalle condizioni particolari di trasporto del vettore o, in mancanza di esse, dalla legge nazionale.

16.3 Foro

Le azioni legali basate sul contratto di trasporto possono essere aperte soltanto dinanzi alle giurisdizioni degli Stati membri dell'Organizzazione intergovernativa per i trasporti internazionali per ferrovia (OTIF) o dell'UE nel cui territorio il convenuto ha domicilio o residenza abituale. Non possono essere adite altre giurisdizioni.

16.4 Legge applicabile

Quando il diritto nazionale di più Stati è applicabile, si applicherà solo quello dello Stato in cui l'avente diritto fa valere i propri diritti, comprese le norme relative ai conflitti di leggi.

17. Disposizioni transitorie e finali

La presente versione delle GCC-CIV/PRR entra in vigore il 7 giugno 2023; abroga e sostituisce la versione precedente del 1° luglio 2019, nonché tutti i suoi supplementi.

Allegato 5: Indennità forfettarie per le contravvenzioni alla polizia ferroviaria

Nell'ambito delle loro missioni, gli agenti giurati di cui all'articolo L.2241-1 I del Codice dei trasporti francese sono incaricati di constatare mediante verbale l'insieme delle infrazioni alla polizia del trasporto ferroviario, siano esse previste dal Codice o dai "regolamenti relativi alla polizia o alla sicurezza del trasporto e alla sicurezza dell'esercizio dei sistemi di trasporto ferroviario o guidato".
Le contravvenzioni alla polizia ferroviaria sono previste dal Codice dei trasporti e dalle ordinanze della prefettura francesi (relative alla polizia nelle parti delle stazioni e relative parti annesse accessibili al pubblico).
Conformemente alle disposizioni degli articoli 529-3 e segg. del Codice di procedura penale francese e del Codice dei trasporti francese, per le contravvenzioni delle prime quattro classi constatate dagli agenti di cui all'articolo L.2241-1 I 4° e 5° del suddetto Codice dei trasporti, l'azione pubblica è estinta in seguito a una transazione tra SNCF Voyageurs e il responsabile dell'infrazione.
La transazione è realizzata tramite il versamento a SNCF Voyageurs di un'indennità forfettaria, che si aggiunge all'eventuale prezzo del biglietto alla tariffa di bordo.
L'operazione immediatamente versata al momento della constatazione dell'infrazione dà luogo alla consegna di un giustificativo.

In mancanza di una transazione al momento della constatazione dell'infrazione, l'agente giurato redige un verbale. Le spese di costituzione della pratica (fissate in 50 €) si aggiungono quindi agli importi dovuti.
Il responsabile dell'infrazione dispone del termine previsto dalla legge:

- per regolare l'importo della transazione che comprende:
  - l'eventuale prezzo del biglietto alla tariffa di bordo,
  - l'indennità forfettaria,
  - e le spese amministrative,
- o per inviare un reclamo motivato a SNCF Voyageurs, trasmesso al pubblico ministero

In assenza di regolamento o di reclamo, il verbale di infrazione viene inviato al Pubblico Ministero e il responsabile dell'infrazione diventa debitore di diritto di una multa forfettaria maggiorata riscossa dall'Erario.

1. Determinazione dell'indennità forfettaria:

Conformemente alle disposizioni dell'articolo R. 2243-1 del Codice dei trasporti francese, "l'importo dell'indennità forfettaria prevista dall'articolo 529-4 del codice di procedura penale è fissato al 40% dell'importo della multa forfettaria maggiorata applicabile alla classe di contravvenzione corrispondente".
L'indennità forfettaria massima applicabile è di:

- 72 € per le contravvenzioni di 3ª classe.
- 150 € per le contravvenzioni di 4ª classe.

SNCF Voyageurs può modulare, al di sotto del massimo previsto dal testo, l'importo dell'indennità forfettaria richiesta nell'ambito della transazione penale (cfr. punto 2).

2. Indennità forfettarie applicabili alle contravvenzioni alla polizia dei trasporti

2.1. Indennità forfettarie applicabili alle contravvenzioni tariffarie:

Ai sensi dell'articolo R. 2242-1 del Codice dei trasporti francese, l'ingresso senza titolo di trasporto valido in uno spazio ferroviario pubblico di accesso non libero costituisce una violazione della 3ª classe ed espone il responsabile dell'infrazione a un'indennità forfettaria di 50 €.
Per il calcolo dell'indennità forfettaria e del prezzo del biglietto alla tariffa di bordo, si applica un importo forfettario al Tariffario di controllo o al Tariffario di controllo maggiorato, definito in funzione del piano chilometrico in cui si trova il tragitto del passeggero. Il dettaglio di tali importi è riportato al Volume 7 Allegato 4.
Le indennità forfettarie applicabili alle altre contravvenzioni tariffarie sono riprese al Volume 6 - Tariffario.

2.2. Indennità forfettarie applicabili alle contravvenzioni non tariffarie:

2.2.1. Indennità forfettarie applicabili alle infrazioni previste dal Codice dei trasporti francese

	Classe	Indennità forfettaria applicabile
Uso ingiustificato di un dispositivo di allarme o di arresto messo a disposizione dei passeggeri in un veicolo o spazio adibito al trasporto pubblico ferroviario o guidato	C4	150 €
Abbandono o deposito incustodito di un oggetto in un veicolo o spazio adibito al trasporto pubblico ferroviario o guidato	C4	150 €
Danneggiamento di materiale, iscrizione del servizio di trasporto pubblico ferroviario o pubblicità regolare	C4	150 €
Sporcizia o piedi con scarpe sui sedili	C4	60 €
Modifica o ostacolo al normale funzionamento di un’attrezzatura installata in uno spazio o veicolo adibito al trasporto pubblico ferroviario o guidato	C4	150 €
Trasporto di materiali, oggetti o bagagli che, per natura, quantità o l'insufficienza del loro imballaggio, possono costituire pericolo, fastidio o disagio per i passeggeri.	C4	150€
Ingresso in un veicolo per il trasporto pubblico ferroviario o guidato di passeggeri con un’arma da fuoco carica non smontata e pronta all’uso (porto lecito)	C4	150 €
Trasporto irregolare di animali in un veicolo per il trasporto pubblico ferroviario o guidato di passeggeri	C4	50 €
Trasporto di animali non tenuti al guinzaglio e senza museruola o trasporto di animali oltre il numero autorizzato (2 cani al guinzaglio o 2 contenitori massimo autorizzati per passeggero)	C4	50 €
Uso di strumenti sonori in un veicolo o spazio adibito al trasporto pubblico ferroviario o guidato di passeggeri	C4	150 €
Violazione del divieto di fumare in un veicolo o spazio adibito al trasporto pubblico ferroviario collettivo o guidato di passeggeri	C3	68 €
Violazione del divieto di sputare in un veicolo o spazio adibito al trasporto pubblico ferroviario o guidato di passeggeri	C4	150 €
Occupazione indebita di un posto in un veicolo per il trasporto pubblico ferroviario o guidato di passeggeri	C4	150 €
Ostacolo alla chiusura o apertura irregolare di una porta di veicoli per il trasporto pubblico ferroviario o guidato di passeggeri	C4	150 €
Salita o discesa irregolare - veicolo per il trasporto pubblico ferroviario o guidato di passeggeri	C4	150 €
Passaggio irregolare da una carrozza per il trasporto pubblico ferroviario o guidato di passeggeri a un'altra	C4	150 €
Violazione del divieto di sporgersi da un veicolo per il trasporto pubblico ferroviario o guidato di passeggeri	C4	150 €
Stazione sulla pedana di un veicolo ferroviario per il trasporto pubblico ferroviario o guidato di passeggeri in funzione	C4	150 €
Ingresso o alloggio di una persona in evidente stato di ebbrezza in un veicolo o spazio adibito al trasporto pubblico ferroviario o guidato	C4	150 €

Mendicità nello spazio pubblico ferroviario o a bordo di un treno	C4	150 €
Rifiuto di ottemperare alle ingiunzioni di un agente abilitato a constatare le infrazioni alla polizia ferroviaria o guidata	C4	150 €
Disturbo della tranquillità dei passeggeri a causa di rumore o trambusto in un veicolo o spazio adibito al trasporto pubblico ferroviario o guidato	C4	60 €
Violazione del divieto di fumare una sigaretta elettronica in un mezzo di trasporto collettivo chiuso	C2	35 €
Permanenza in un veicolo per il trasporto pubblico ferroviario o guidato di passeggeri oltre il capolinea	C4	150 €
Avviamento del motore di un veicolo a bordo di un treno che trasporta veicoli stradali e passeggeri	C4	150 €
Riparazione, manutenzione di veicoli a bordo di un treno che trasporta veicoli stradali e passeggeri	C4	150 €
Manipolazione di oggetti o prodotti pericolosi a bordo di un treno che trasporta veicoli stradali e passeggeri	C4	150 €
Manipolazione del carico a bordo di un treno che trasporta veicoli stradali e passeggeri	C4	150 €
Viaggio fuori dai compartimenti passeggeri a bordo di un treno che trasporta veicoli stradali	C4	50 €
Violazione del divieto di urinare in un veicolo o spazio adibito al trasporto pubblico ferroviario o guidato di passeggeri fuori dagli spazi destinati a tale scopo	C4	150 €
Circolazione non autorizzata su un dispositivo in un veicolo o spazio adibito al trasporto pubblico ferroviario o guidato	C4	150 €
Uso come dispositivo di rimorchio di un veicolo guidato al trasporto pubblico ferroviario o guidato di passeggeri	C4	150 €
Deposito di un bagaglio senza identificazione visibile di un passeggero in un luogo di un veicolo destinato al trasporto pubblico di passeggeri previsto a tal fine	C3	50 €

2.2.2. Indennità forfettarie applicabili alle infrazioni previste dalle ordinanze della prefettura francese.

Ai sensi dell'articolo R. 2240-3 del Codice dei trasporti francese, "le misure di polizia volte ad assicurare il corretto ordine e la sicurezza pubblica nelle parti delle stazioni e delle loro parti annesse accessibili al pubblico sono regolate da ordinanze del prefetto del dipartimento".
Esempi di infrazioni alle ordinanze della prefettura francese (elenco non esaustivo):

	Classe	Indennità forfettaria applicabile
Diffusione o distribuzione di volantini o oggetti in uno spazio ferroviario accessibile al pubblico	C4	150 €
Affissione di manifesti in stazione	C4	50 €
Mancato rispetto della destinazione dei luoghi	C4	50 €
Attraversamento irregolare di una linea di controllo	C4	60 €
Attraversamento di binari fuori da un passaggio predisposto	C4	150 €

Scarico di liquidi grassi, corrosivi, tossici o infiammabili in uno spazio ferroviario accessibile al pubblico	C4	150 €
Riprese fotografiche o di film senza autorizzazione in uno spazio ferroviario accessibile al pubblico	C4	150 €
Introduzione irregolare di animali in uno spazio ferroviario accessibile al pubblico	C4	150 €
Ingresso in un luogo vietato al pubblico	C4	150 €
Violazione del divieto di fumare una sigaretta elettronica in uno spazio adibito al trasporto di passeggeri	C4	30 €

Allegato 6: Modalità di ritiro della conferma e-ticket presso i diversi punti vendita e ritiro

Il passeggero deve munirsi in base al punto di ritiro scelto di uno degli elementi indicati di seguito:

Punti vendita e ritiro: Terminale self-service

Elementi necessari per il ritiro della conferma e-ticket:

- Codice di prenotazione + Nome
- Carta fedeltà (inserimento carta)

Punti vendita e ritiro: punti vendita TGV INOUI (biglietterie e tablet self-service con assistenza)

Elementi necessari per il ritiro della conferma e-ticket:

- Numero di e-ticket
- Carta fedeltà o carta commerciale (inserimento carta o numero)
- Codice di prenotazione + Nome
- Cognome/Nome/Data di nascita (presentazione CNI)

Punti vendita e ritiro: BLS pavé Pro Express

Elementi necessari per il ritiro della conferma e-ticket:

- Carta fedeltà (inserimento della carta)
- Codice di prenotazione + Nome

Punti vendita e ritiro: Agenzie di viaggio di partner autorizzati SNCF

Elementi necessari per il ritiro della conferma e-ticket:

- Link nell'e-mail di conferma dell'ordine
- All'agenzia:
    - Codice di prenotazione + Nome
    - Carta di ritiro per Biglietto Elettronico (inserimento numero)
    - Cognome/Nome/Data di nascita (presentazione CNI)
    - Carta fedeltà o commerciale (inserimento del numero)
    - Riferimento cliente

Punto vendita e di ritiro: Sito Internet TGV EUROPE

Elementi necessari per il ritiro della conferma e-ticket:

- Codice di prenotazione + Nome
- Cognome/Nome/Mail ordine/Mese ordine (se acquisto effettuato su TGV Europa)

Punto vendita e di ritiro: Servizio Accoglienza in stazione

Elementi necessari per il ritiro della conferma e-ticket:

- Codice di prenotazione + Nome
- Riferimento cliente
- Cognome/Nome/Data di nascita (presentazione CNI)

Allegato 7: Modello di modulo per il recesso

CARTA AVANTAGE

(Allegato all'articolo R221-1 del Codice del consumo, come modificato dal Decreto n. 2022-424 del 25 marzo 2022)

(Si prega di compilare e restituire il presente modulo solo se si desidera recedere dal contratto.)

All'attenzione di SNCF Voyageurs, da inviare al seguente indirizzo: Service clients Carte Avantage - 62973 ARRAS CEDEX 9

Con la presente notifico il mio recesso dal contratto relativo alla prestazione di servizi "Carta Avantage".

Carta Avantage acquistata il:

Attiva a partire da:

Nome del cliente:

Numero della carta Avantage:

Indirizzo del cliente:

Data:

Firma del cliente (solo se il modulo viene inviato in formato cartaceo):

CARTA LIBERTE

(Allegato all'articolo R221-1 del Codice del consumo, come modificato dal Decreto n. 2022-424 del 25 marzo 2022)

(Si prega di compilare e restituire il presente modulo solo se si desidera recedere dal contratto.)

All'attenzione di SNCF Voyageurs, da inviare al seguente indirizzo: Service clients Carte Liberté - 62973 ARRAS CEDEX 9

Con la presente comunico la mia intenzione di recedere dal contratto per il servizio Carta Liberté.

Carta Liberté acquistata il:

Attiva a partire da:

Nome del cliente:

Numero della carta Liberté:

Indirizzo del cliente:

Data:

Firma del cliente (solo se il modulo viene inviato in formato cartaceo):