



T600.9

Rimborsi

Edizione 13.12.2020

Modificazioni valesvoli dal 13 dicembre 2020

Cifra	Modifiche
1.2.2	Precisazione sul rimborso di titoli di trasporto con la menzione BON
1.4	Stralciata la franchigia di CHF 20.-, ora solo CHF 10.- o CHF 0.-
1.4.7	Tabella cancellata, ora nella T600 cifra 13
1.12	Valido dal 01.01.2021: aggiunto nella tariffa il rimborso in caso di ritardo
6.2	AG: la durata minima del contratto viene portata da 4 a 6 mesi
6.5	Le carte mensili al metà-prezzo non sono più emesse dal 13.12.2020. Introduzione della carta mensile AG
6.8	Introduzione di un Pass per cani
10	Aggiunta la carta Junior / carta Bimbi accompagnati

Indice

0	Avvertenze preliminari.....	5
1	Regole basilari per tutti i rimborsi	6
1.1	In generale.....	6
1.2	Non sono rimborsati.....	7
1.3	Prova della mancata o parziale utilizzazione.....	8
1.4	Franchigia.....	8
1.5	Abbonamenti nominativi o SwissPass dimenticati o smarriti.....	9
1.6	E-Ticket / SwissPass non controllabili.....	10
1.7	Abbonamenti acquistati in un secondo tempo / retrodatazione di abbonamenti nominativi del SDn e di comunità.....	11
1.8	Calcolo del rimborso.....	11
1.9	Mancanza di posti nella 1a classe.....	12
1.10	E-Ticket dal portale delle ditte.....	12
1.11	Incapacità di viaggiare.....	13
1.11.1	In generale.....	13
1.11.2	Abbonamenti da un anno e da un mese sullo SwissPass.....	13
1.11.3	Abbonamenti da un anno e da un mese (senza SwissPass).....	14
1.12	Rimborso in caso di ritardo.....	14
2	Biglietti / Biglietti come E-Ticket.....	18
2.1	Attestazione della totale o parziale mancata utilizzazione.....	18
2.2	Attestazione per abbonamenti nominativi, tessere di riduzione, SwissPass o ordini di marcia dimenticati.....	19
2.3	Biglietti «Combi».....	19
2.4	Carte per 2 corse.....	20
3	Carte per più corse (CPC).....	21
4	Abbonamenti di percorso, modulari e di comunità su SwissPass.....	22
4.1	In generale.....	22
4.2	Calcolo del rimborso in caso di restituzione.....	22
4.3	Rimborso pro rata.....	24
5	Abbonamenti / Titoli di trasporto secondo tariffa 654 (senza SwissPass).....	26
5.1	In generale.....	26
5.2	Abbonamento generale (AG).....	27
5.2.1	Disposizioni generali.....	27
5.2.2	Abbonamento generale per apprendisti (AG per apprendisti).....	28
5.3	Combinazioni di abbonamento generale.....	29
5.4	Metà-prezzo.....	30
5.4.1	Metà-prezzo per 1, 2 e 3 anni.....	30

5.4.2	Metà prezzo per il personale della POSTA / dell'Amministrazione federale / di Swisscom	30
5.5	Carte giornaliere	30
5.6	Cambiamento di classe	31
5.6.1	In generale	31
5.6.2	Cambiamento di classe AG per 1–11 mesi	31
5.6.3	Cambiamento di classe per una tratta 1–11 mesi	31
6	Abbonamenti e titoli di trasporto secondo T654 sullo SwissPass	32
6.1	In generale	32
6.2	Abbonamenti generali (AG)	32
6.2.1	Disposizioni generali di rimborso	32
6.2.2	Calcolo del rimborso in seguito a disdetta	33
6.2.3	Abbonamento generale per apprendisti (AG per apprendisti)	34
6.2.4	Abbonamento generale Duo Partner e Famiglia	35
6.3	Metà-prezzo	35
6.4	Abbonamento seven25	35
6.5	Carta mensile per il metà-prezzo / carta mensile AG	37
6.6	Abbonamento Svago	37
6.7	Cambiamento di classe mensile per una tratta	38
6.8	Pass per cani	38
7	Biglietti per gruppi	39
7.1	In generale	39
7.2	Definizione dell'importo da rimborsare	39
7.3	Esempi (prezzi fittizi)	39
8	Titoli di trasporto di offerte risparmio	42
9	Biciclette o veicoli analoghi	43
10	Carta Junior / carta Bimbi accompagnati	43

0 Avvertenze preliminari

- 0.1 Le stazioni sono autorizzate ad effettuare rimborsi nell'ambito di queste disposizioni.
- 0.2 Le regole del capitolo 1 formano la base per tutti i rimborsi. I capitoli 2-10 costituiscono le disposizioni deroganti o complementari per i biglietti e gli abbonamenti.
- 0.3 Queste disposizioni valgono per tutti i titoli di trasporto, eccettuati i titoli di prenotazione conformemente alle disposizioni 710.1, per i quali sono applicabili le tariffe corrispondenti.
- 0.4 Per il rimborso di titoli di trasporto designati con la sigla "CRE", valgono le P 545.
- 0.5 In caso di modifiche tariffarie, i prezzi elencati negli esempi non saranno adeguati.
- 0.6 Abbreviazioni

AG	Abbonamento generale
Abb. ½	Metà prezzo
KUBA	Banca dei dati della clientela
CMC	Carta multicorse
TO	Tour-Operator
IT	Impresa di trasporto
NAP	Sistema di vendita New Abo POS
E-Ticket	Biglietti elettronici

1 Regole basilari per tutti i rimborsi

1.1 In generale

- 1.1.1 Dietro presentazione del titolo di trasporto la/il cliente può richiedere un rimborso, nel traffico svizzero entro un anno dopo la scadenza della durata di validità. Restano riservati altri termini in caso di mancata utilizzazione per incapacità di viaggiare (cifra 1.11.2.2) e per il rimborso in caso di ritardo.
- 1.1.2 Possono effettuare rimborsi tutti i servizi delle imprese di trasporto partecipanti al servizio diretto nazionale equipaggiati con apparecchi elettronici di vendita.
- 1.1.3 La/il cliente che richiede un rimborso per un titolo di trasporto non utilizzato o utilizzato soltanto parzialmente, deve portarne la prova. La mancata foratura del titolo di trasporto o il mancato controllo elettronico (Scan) di un E-Ticket e la sua memorizzazione nel dossier elettronico non valgono come conferma della non utilizzazione.
- 1.1.4 Il rimborso di titoli di trasporto non utilizzati o utilizzati solo in parte avviene con l'apparecchio di vendita elettronico esclusivamente tramite la voce di menu "Rimborsi".
- 1.1.5 Il pagamento del rimborso può avvenire in contanti. Se il rimborso è avvenuto a titolo di favore nell'interesse del servizio alla clientela, la somma da rimborsare è versata in forma di buoni.
- 1.1.6 Per tutti i rimborsi, il giustificativo di rimborso va completato con il nome e il indirizzo della/del cliente.
- 1.1.7 Se la somma da rimborsare del titolo di trasporto al portatore supera il valore di CHF 50.-, e l'identità della/del richiedente non è conosciuta al personale allo sportello, o lo è in modo insufficiente, egli la deve provare con un documento ufficiale d'identità valevole (per es. passaporto, carta d'identità, licenza di condurre) emesso a nome del viaggiatore, o con l'abbonamento metà-prezzo o generale o lo SwissPass emesso a nome della persona in questione
- 1.1.8 Se detta condizione non può essere adempiuta, il rimborso va rifiutato.
- 1.1.9 L'obbligo di legittimazione non sussiste per il rimborso di biglietti acquistati al posto di un abbonamento dimenticato, perso o non rinnovato in tempo utile.
- 1.1.10 Il rimborso di un abbonamento prima del 1° giorno di validità è ammesso solo se con questo abbonamento non è stato effettuato un rimborso / uno scambio di un altro abbonamento.
- 1.1.11 Definizione:

la menzione SOSTITUZIONE	è apposta sugli abbonamenti emessi al posto di abbonamenti persi o rubati.
la menzione DUPLICATO	è apposta sugli abbonamenti emessi al posto di abbonamenti deteriorati.

1.1.12 Le tasse e disposizioni si applicano al momento del rimborso, senza riguardo al termine di acquisto.

1.2 Non sono rimborsati

1.2.1 Non sono rimborsati:

- i biglietti dall'inizio della durata di validità, se non è possibile produrre una prova del mancato utilizzo completo o parziale;
- i biglietti acquistati al posto di abbonamenti al portatore, di carte multicorse dimenticati o di carte giornaliera per i comuni;
- le facilitazioni di viaggio per bambini secondo T600.3
- i biglietti acquistati al posto di un Pass per cani dimenticato, smarrito o non rinnovato;
- i biglietti acquistati al posto di una carta di legittimazione per viaggiatori con un handicap dimenticata;
- le carte giornaliera Comune;
- supplementi pagati nel treno, eccettuato quello in caso di abbonamento personale dimenticato;
- gli abbonamenti bloccati,
- i biglietti persi, rubati, distrutti o danneggiati;
- I titoli di trasporto emessi da un'agenzia viaggi devono sempre essere scambiati o rimborsati dall'ufficio d'emissione

1.2.2 i titoli di trasporto portanti una delle seguenti osservazioni:

SOSTITUZIONE	
BUONO	Si deve invitare la/il cliente a rivolgersi all'ufficio d'emissione del buono, quando l'importo pagato con il buono assomma al 50 per cento o più. Uno scambio / Upsell può essere sempre effettuato indipendentemente dall'ammontare del buono
Bagaglio	Nessun rimborso per i percorsi sui quali è stato spedito il bagaglio
FORFAIT	Titoli di trasporto speciali

1.2.3 Quando il rimborso è stato rifiutato, sul titolo di viaggio presentato va annotato "Rimborso rifiutato", tuttavia senza compromettere l'eventuale validità residua.

1.3 Prova della mancata o parziale utilizzazione

1.3.1 Il mancato uso è ritenuto comprovato nei seguenti casi:

- restituzione prima dell'inizio della durata di validità e nessun segno di controllo
- impossibilità di compiere un viaggio in base all'orario d'emissione o d'obliterazione e assenza di un segno di controllo
- è registrato nel dossier elettronico e non ancora stampato (eccezione: E-Tickets)
- perturbazione dell'esercizio (l'IT non ha potuto proporre l'offerta prevista dall'orario)

1.3.2 L'utilizzazione parziale è ritenuta comprovata nei seguenti casi:

- presentazione per il rimborso sul luogo dell'interruzione del viaggio
- conferma da parte della corrispondente IT
- il titolo di trasporto è spedito per posta dal luogo dell'interruzione del viaggio all'ufficio d'emissione

1.3.3 Se non è possibile effettuare un rimborso immediato, il servizio deve confermare l'utilizzazione parziale. La forma della conferma deve escludere l'utilizzazione ulteriore per la/il cliente del percorso rimanente.

1.3.4 Se non è possibile apportare la prova della mancata utilizzazione parziale o totale, non sussiste alcun diritto di rimborso.

1.3.5 I titoli di trasporto attestati dal personale di controllo sono rimborsati unicamente se vengono esibiti insieme il titolo di trasporto e, a parte, l'attestazione della corrispondente IT emessa come giustificativo ZPG, mod. 7000 o su un modulo interno di una IT.

1.3.6 In caso di dubbio, il/la COLL entrante in considerazione è competente per la concessione o il rifiuto di un rimborso.

1.4 Franchigia

1.4.1 Per i biglietti singoli, gli E-Ticket, gli abbonamenti sullo SwissPass e i biglietti per gruppi fa stato lo specchietto delle possibilità di rimborso secondo T600 capitolo 13.

1.4.2 Per ogni richiesta viene percepita una franchigia di CHF 10.-. Una richiesta può comprendere diversi titoli di trasporto.

1.4.3 In caso di rimborso a libero servizio e automatizzato di E-Ticket (prima del giorno della validità o il giorno stesso, se il rimborso avviene prima dell'inizio della durata di validità attraverso l'e-canale, la franchigia ammonta a CHF 0.-.

1.4.4 La franchigia per il rimborso a libero servizio e in automatico di abbonamenti (prima dell'inizio della validità o dopo, se sono oggetto di uno scambio o di un Upsell) via e-canale ammonta a CHF 0.-. Il rimborso a libero servizio non è previsto per gli abbonamenti con rinnovo automatico (per es. abbonamenti generali e metà-prezzo).

1.4.5 La franchigia per il rimborso in caso di ritardo ammonta a CHF 0.-.

- 1.4.6 Le offerte risparmio non possono essere oggetto di rimborso a libero servizio e in automatico attraverso l'e-canale. Si applicano le condizioni di rimborso secondo la cifra 8 di questa tariffa.

1.5 Abbonamenti nominativi o SwissPass dimenticati o smarriti

- 1.5.1 I titoli di trasporto acquistati al posto dell'abbonamento nominativo dimenticato o perso, devono essere muniti di una attestazione conforme alla cifra 2.2 della presente tariffa.
- 1.5.2 I titoli di trasporto di questo genere (al massimo tre biglietti per singolo caso) possono essere rimborsati come segue:

Tipo d'abbonamento	N° mass. di casi di dimenticanza	Menzione per ogni dimenticanza	Franchigia per ogni domanda di rimborso
Abbonamenti KUBA			
AG Controllare in KUBA (prestazioni di servizio) se l'AG non era depositato. I biglietti acquistati durante il deposito non sono rimborsati	illimitato	in KUBA	CHF 5.-
Cambio classe AG 1-11 mesi	illimitato	in KUBA	CHF 5.-
Metà-prezzo/Metà-prezzo per giovani	illimitato	in KUBA	CHF 5.-
Metà prezzo di prova	illimitato	in KUBA	CHF 5.-
AG di prova	illimitato	in KUBA	CHF 5.-
Carta mensile AG	illimitato	in KUBA	CHF 5.-
Abbonamento seven25	illimitato	in KUBA	CHF 5.--
Abbonamenti di percorso per 12 mesi	illimitato	in KUBA	CHF 5.-
Abbonamenti di percorso per 1 mese	illimitato	in KUBA	CHF 5.-
Abbonamenti di percorso per 7 giorni	illimitato	in KUBA	CHF 5.-
Cambio classe abb.perc. 1-11 mesi	illimitato	in KUBA	CHF 5.-

Tipo d'abbonamento	N° mass. di casi di dimenticanza	Menzione per ogni dimenticanza	Franchigia per ogni domanda di rimborso
Cambio classe mensile per una tratta	illimitato	in KUBA	CHF 5.-
Abbonamenti modulari	illimitato	in KUBA	CHF 5.-
Velo-Pass	illimitato	in KUBA	CHF 5.-
Facilitazioni di viaggio per bambini	illimitato	in KUBA	CHF 5.-
Abbonamenti non KUBA	-	-	-
Altri abbonamenti per 12 mesi	illimitato	nessuno	CHF 5.-
Altri abbonamenti per 1 mese	1	bollo sul retro dell'abbonamento	CHF 5.-
Altri abbonamenti per 7 giorni	1	bollo sul retro dell'abbonamento	CHF 5.-
Swiss Travel Pass	1	bollo sul retro dell'abbonamento	CHF 5.-
Swiss Half Fare Card	1	bollo sul retro dell'abbonamento	CHF 5.-
Traffico militare	-	-	-
Ordine di marcia (entro la data di validità stampata)	1	bollo sul retro dell'abbonamento	CHF 5.-

Queste disposizioni sono applicabili per analogia in caso di disbrigo con modulo 7000.

- 1.5.3 Al momento di rimborsare titoli di trasporto acquistati al posto di un abbonamento nominativo dimenticato o perso, bisogna osservare le disposizioni previste alla cifra 12 della tariffa 600.

1.6 E-Ticket / SwissPass non controllabili

- 1.6.1 I titoli di trasporto confermati dal personale di controllo o di vendita che sono stati acquistati al posto di un E-Ticket non controllabile (accumulatore scarico, cellulare dimenticato, stampato dell'E-Ticket dimenticato, stampato dell'E-Ticket non leggibile/controllabile, ecc.), vengono rimborsati trattenendo una franchigia di CHF 5.- per ogni richiesta.

1.6.2 I titoli di trasporto attestati dal personale di controllo o di vendita, acquistati al posto di un abbonamento personale / SwissPass non controllabile (per es. prestazione bloccata causa fattura in mora), sono rimborsati con una franchigia secondo la cifra 1.4.

1.7 Abbonamenti acquistati in un secondo tempo / retrodatazione di abbonamenti nominativi del SDn e di comunità

1.7.1 In caso di acquisto successivo di un abbonamento generale (intervallo di pagamento mensile o annuale), di una facilitazione di viaggio per bambini sec. T600.3, di un abbonamento di percorso o modulare per 12 mesi, di un Velo Pass, di una carta mensile al metà-prezzo o di un abbonamento Svago, possono essere rimborsati fino a tre titoli di trasporto, a condizione che l'abbonamento sia retrodatato al 1° giorno di validità del titolo di trasporto più vecchio. Il 1° giorno di validità del titolo di trasporto più vecchio non può essere anteriore a un mese. Sul retro dell'abbonamento non si appone nessuna osservazione. Non si riscuote la franchigia. Una modifica dell'intervallo di pagamento è esclusa per l'AG; essa può avvenire solo con effetto immediato o da una data successiva, si veda anche la T654, cifra 4.1.

1.7.2 In caso di acquisto successivo di un metà-prezzo può essere computato al massimo un titolo di trasporto; è possibile rimborsare la metà del prezzo di un titolo di trasporto a condizione che l'abbonamento sia retrodatato al 1° giorno di validità del titolo di trasporto. Il 1° giorno di validità del titolo di trasporto non può essere anteriore a 1 mese. Non si riscuote la franchigia.

1.7.3 Al successivo acquisto di un abbonamento Svago, si deve annullare il corrispondente numero di giorni.

1.7.4 Non è consentito aggirare il limite d'età. Unica eccezione se per l'acquisto in un secondo tempo sec. le cifre 1.7.1 – 1.7.3 possono essere computati titoli di trasporto.

1.7.5 I provvedimenti tariffari non possono essere aggirati. Questa norma non ammette eccezioni. In un simile caso, l'abbonamento richiesto potrà essere retrodatato non oltre il primo giorno in cui entra in vigore il nuovo prezzo. I titoli di trasporto consegnati in pagamento non possono essere precedenti alla data dell'ultimo provvedimento tariffario. Se devono essere osservati sia un limite d'età sia un provvedimento tariffario, quest'ultimo prevale rispetto al limite d'età.

1.7.6 L'abbonamento seven25 è escluso dalle precedenti regole sulla retrodatazione. La retrodatazione dell'abbonamento seven25 non è ammessa.

1.8 Calcolo del rimborso

1.8.1 Calcolo del rimborso:

Premessa	Rimborso
mancato uso provato (cifra <u>1.3.1</u>)	100 % con deduzione della franchigia
mancato uso non provato (cifra <u>1.3.4</u>)	nessun rimborso
utilizzo parziale provata (cifra <u>1.3.2</u>)	100% della prestazione non utilizzata con deduzione della franchigia
utilizzo parziale non provata (cifra <u>1.3.4</u>)	nessun rimborso

1.8.2 Quando sussiste diritto al rimborso, l'importo è calcolato come segue:

prestazione acquistata ./. prestazione utilizzata allo stato attuale della tariffa o secondo la formula: prestazione non utilizzata o rimborso lordo / franchigia = rimborso (arrotondare al prossimo franco inferiore)

1.9 Mancanza di posti nella 1a classe

1.9.1 Se è stata **attestata** l'utilizzazione della 2a classe con un titolo di trasporto di 1a classe, per mancanza di posti in 1a classe, il rimborso avviene sulla base del cambiamento di classe per il percorso effettuato in 2a classe.

1.9.2 Si rimborsa:

- il prezzo intero del cambiamento di classe in combinazione con:
 - un biglietto ordinario a prezzo intero
 - una CMC a prezzo intero
- la metà del prezzo del cambiamento di classe in combinazione con:
 - tutti gli altri titoli di trasporto
 (eccezione: titoli di trasporto per un numero illimitato di corse)

1.9.3 Non si riscuote nessuna franchigia.

1.10 E-Ticket dal portale delle ditte

1.10.1 Rimborsi su E-Ticket di clienti registrati nel portale per le ditte sono di esclusiva competenza del Contact Center Briga. Le disposizioni particolari di contratto consentono il rimborso di E-Ticket entro un quadro ben definito.

1.10.2 Gli OnlineTickets del portale delle ditte (B2B) si differenziano dagli OnlineTickets dei clienti privati (B2C) solo per la dicitura «B2B» sopra il codice del biglietto.

1.10.3 Queste procedure di rimborso sono accordate dopo una corrispondente verifica della fattispecie nel dossier elettronico. **Ogni domanda** – comprese quelle respinte – dev'essere annotata nel dossier elettronico menzionando ora, data, ID utente del venditore e motivo. I posti di servizio senza dossier elettronico rinviano la domanda ai servizi di vendita che ne sono dotati o al Contact Center Briga.

- 1.10.4 Se il rimborso concerne un E-Ticket acquistato attraverso il portale per i clienti privati, si applica la franchigia della tariffa 600.9.
- 1.10.5 Per ogni E-Ticket rimborsato, acquistato attraverso il portale per le ditte, viene percepita una franchigia ridotta secondo la cifra 1.4. Questa è conteggiata anche quando sia possibile produrre la prova del mancato utilizzo intero o parziale del titolo di trasporto.

1.11 Incapacità di viaggiare

1.11.1 In generale

- 1.11.1.1 Gli abbonamenti annuali e mensili possono essere rimborsati se l'incapacità di viaggiare è attestata da un medico. Un pagamento in contanti o un accredito sul conto del cliente viene effettuato solo al momento in cui l'incapacità di viaggiare è conclusa.

1.11.2 Abbonamenti da un anno e da un mese sullo SwissPass

- 1.11.2.1 Se il viaggiatore / la viaggiatrice e/o partner contrattuale di un abbonamento domanda un rimborso a causa di una mancata utilizzazione causa malattia o infortunio, deve presentare una copia di un corrispondente attestato (per es. conferma della degenza in ospedale o in una casa di cura, certificato medico sull'inabilità a viaggiare). Per ciascun periodo di incapacità di viaggiare dev'essere presentato un attestato a parte. Se il caso si ripete, l'IT può richiedere un secondo certificato medico, allestito da un altro medico. Per una disdetta dovuta a incapacità di viaggiare non è necessaria alcuna procura.
- 1.11.2.2 Il periodo computabile di mancata utilizzazione ammonta per ogni singolo caso ad almeno cinque giorni consecutivi e deve situarsi all'interno della durata di validità dell'abbonamento. Il rimborso può essere domandato non oltre un mese dopo la fine dell'incapacità di viaggiare confermata secondo l'attestato (es. incapacità di viaggiare 1.6.20xx – 15.6.20xx, domanda di rimborso da presentare non oltre il 14.7.20xx).
- 1.11.2.3 AG e metà-prezzo: Il rimborso avviene pro rata sul conto cliente della/del partner contrattuale. Viene riscossa la franchigia secondo T600, cifra 13.3. Se viene acquistato un nuovo abbonamento, esso avrà una nuova validità. L'importo del rimborso viene accreditato sulla prossima fattura. In casi eccezionali (ad es. modifica del partner contrattuale, nessun acquisto di un nuovo abbonamento), l'importo del rimborso viene versato sul conto bancario o postale indicato dal cliente.
- 1.11.2.4 Abbonamento di percorso, modulare, di comunità, seven25 e Pass bici: l'abbonamento annuale esistente viene rimborsato pro rata per la vigilia dell'incapacità di viaggiare. Un nuovo abbonamento annuale viene emesso dal primo giorno della capacità di viaggiare. L'importo della differenza viene riscosso / computato.
- 1.11.2.5 Il rimborso accordato per la mancata utilizzazione in seguito a malattia o infortunio avviene, di principio, con effetto retroattivo all'inizio del periodo pagato.
- 1.11.2.6 Se l'abbonamento è stato depositato dal momento della confermata incapacità di viaggiare o più tardi, è possibile adattare il deposito in NAP in modo che il rimborso possa avvenire per la data dell'incapacità di viaggiare.
- 1.11.2.7 Eventuali combinazioni di AG secondo la T654 (AG Duo Partner o AG Famiglia) rimangono ai loro titolari fino alla fine dell'anno d'abbonamento anche in caso di rimborso dell'AG di base o di un AG Duo Partner o AG Famiglia in seguito a incapacità

di viaggiare confermata (senza riguardo all'intervallo di pagamento). L'AG Duo Partner o AG Famiglia viene disdetto dalle FFS per la fine dell'anno d'abbonamento.

1.11.2.8 Nessun rimborso è accordato su un Abbonamento svago in seguito a mancata utilizzazione dovuta a malattia o infortunio.

1.11.3 Abbonamenti da un anno e da un mese (senza SwissPass)

1.11.3.1 Se la / il titolare di un abbonamento domanda un rimborso a causa di una mancata utilizzazione dovuta a malattia o infortunio, deve presentare una copia di un corrispondente attestato (per es. conferma della degenza in ospedale o in una casa di cura, certificato medico sull'inabilità a viaggiare). Se il caso si ripete, l'IT può richiedere un secondo certificato medico.

1.11.3.2 Il periodo computabile di mancata utilizzazione ammonta per ogni singolo caso ad almeno cinque giorni consecutivi e deve situarsi all'interno della durata di validità dell'abbonamento. Il rimborso può essere domandato non oltre un mese dopo la scadenza dell'incapacità di viaggiare attestata (es. incapacità di viaggiare 1.6.20xx – 15.6.20xx, domanda di rimborso non oltre il 14.7.20xx).

1.11.3.3 Il rimborso accordato per la mancata utilizzazione in seguito a malattia o infortunio avviene, di principio, con effetto retroattivo, salvo se la conferma dell'incapacità di viaggiare venga dimostrata fino a oltre la scadenza della durata di validità dell'abbonamento. In questo caso l'abbonamento dev'essere ritirato (salvo lo SwissPass).

1.11.3.4 Se l'abbonamento era stato depositato dal momento della confermata incapacità di viaggiare o più tardi, il numero dei giorni di deposito deve essere considerato per il calcolo del periodo di mancata utilizzazione. In KUBA, la data del rimborso va adattata manualmente in modo corrispondente.

1.11.3.5 Il rimborso avviene pro rata, arrotondando l'importo al franco immediatamente inferiore e sotto forma di Reka Rail o di carte regalo. Viene riscossa la franchigia prevista alla T600 cifra 13.3. La conferma dev'essere appuntata alla ricevuta di rimborso.

1.11.3.6 Eventuali combinazioni di AG secondo la T654, capitolo 10.3 (AG Duo o AG Famiglia) mantengono la loro validità anche se è stato rimborsato l'AG di base o un AG Famiglia-Partner in seguito ad attestata incapacità di viaggiare.

1.12 Rimborso in caso di ritardo

1.12.1 Si applicano le disposizioni della tariffa 600 DACT, capitolo 14.

1.12.2 In nessuno dei casi A, B o C viene riscossa una franchigia.

1.12.3 I viaggiatori in possesso di un titolo di trasporto valevole che a causa di un ritardo non sono più in grado di realizzare lo scopo del loro viaggio, possono scegliere:

- di rinunciare al viaggio, se non lo hanno già intrapreso. Si veda l'esempio alla cifra 1.12.7 (caso A)
- di rinunciare al proseguimento del viaggio, se lo hanno già intrapreso. Si veda l'esempio alla cifra 1.12.7 (caso B)
- oppure di tornare senza indugio alla stazione iniziale del viaggio. Si veda l'esempio alla cifra 1.12.7 (caso C)

1.12.4 Un rimborso in caso di ritardo deve essere richiesto entro 30 giorni dopo il rispettivo viaggio.

1.12.5 Il rimborso comprende al massimo uno dei tre casi A, B o C; non è ammesso alcun cumulo.

1.12.6 I titolari di un AG, di un abbonamento di percorso, comunitario o modulare ecc. non hanno alcun diritto a un rimborso.

1.12.7 Panoramica dei casi

Percorso	Rimborso
Caso A: rinuncia al viaggio	Rimborso integrale del prezzo di trasporto; vedi esempio alla cifra 1.12.8
Caso B: rinuncia al proseguimento del viaggio in una stazione intermedia	Rimborso proporzionale del prezzo di trasporto; vedi esempio alla cifra 1.12.8
Caso C: rientro immediato alla località di partenza da una stazione intermedia	Rimborso integrale del prezzo di trasporto; vedi esempio alla cifra 1.12.8

1.12.8 Il rimborso proporzionale in seguito a ritardo viene calcolato in funzione del prezzo che il viaggiatore ha pagato per la parte del collegamento non utilizzata.

1.12.9 Esempi

Descrizione del caso	Rimborso in caso di ritardo:
<u>Esempio 1:</u> Schwarzenburg – Luzern, via Bern, Olten Prezzo di trasporto (2^a classe, 1/2, corsa semplice, fittizio): CHF 25.00	
Caso A: rinuncia al viaggio	Diritto: 100% di CHF 25.00 Importo: CHF 25.00 Pagamento: CHF 25.00
Caso B: rinuncia a proseguire il viaggio da una stazione intermedia - Bern - Olten	Diritto: rimborso proporzionale del percorso non utilizzato Importo: CHF 20, pagamento: CHF 20 Importo: CHF 12, pagamento: CHF 12
Caso C: rientro immediato alla località di partenza da una stazione intermedia	Diritto: 100% di CHF 25.00 Importo: CHF 25.00 Pagamento: CHF 25.00

<p><u>Esempio 2:</u> Schwarzenburg – Luzern, via Bern, Olten Prezzo di trasporto (2^a classe, ½, andata e ritorno, fittizio): CHF 50.00</p>	
<p>Caso A: rinuncia al viaggio prima dell'andata</p>	<p>Diritto: 100% di CHF 50.00 Importo: CHF 50.00 Pagamento: CHF 50.00</p>
<p>Caso B: rinuncia a proseguire il viaggio da una stazione intermedia all'andata</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bern - Olten 	<p>Diritto: rimborso proporzionale per il percorso non utilizzato Importo: CHF 40, pagamento: CHF 40 Importo: CHF 35, pagamento: CHF 35</p>
<p>Caso C: rientro immediato alla località di partenza da una stazione intermedia all'andata</p>	<p>Diritto: 100% di CHF 50.00 Importo: CHF 50.00 Pagamento: CHF 50.00</p>
<p><u>Esempio 3:</u> Schwarzenburg – Luzern, via Bern, Olten AG (2^a classe, pagamento annuale, fittizio): CHF 3 650</p>	
<p>Caso A: rinuncia al viaggio</p>	<p>Nessun diritto a un rimborso</p>
<p>Caso B: rinuncia a proseguire il viaggio da una stazione intermedia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bern - Olten 	<p>Nessun diritto a un rimborso</p>
<p>Caso C: rientro immediato alla località di partenza da una stazione intermedia</p>	<p>Nessun diritto a un rimborso</p>
<p><u>Esempio 4:</u> Zürich – Winterthur Prezzo di trasporto (2^a classe, ½, fittizio): CHF 7.00</p>	
<p>Caso A: rinuncia al viaggio</p>	<p>Diritto: 100% di CHF 7.00 Importo: CHF 7.00 Pagamento: CHF 7.00</p>

<p>Caso B: rinuncia a proseguire il viaggio da una stazione intermedia</p> <p>- Flughafen</p>	<p>Diritto: rimborso proporzionale del percorso non utilizzato</p> <p>Importo: CHF 3</p> <p>Pagamento: CHF 3</p>
<p>Caso C: rientro immediato alla località di partenza da una stazione intermedia</p>	<p>Diritto: 100% di CHF 7.00</p> <p>Importo: CHF 7.00</p> <p>Pagamento: CHF 7.00</p>
<p><u>Esempio 5:</u></p> <p>Zürich – Winterthur</p> <p>Abb. comunitario (2^a classe, pagamento annuale, fittizio): CHF 2 200.00</p>	
<p>Caso A: rinuncia al viaggio</p>	<p>Nessun diritto a un rimborso</p>
<p>Caso B: rinuncia a proseguire il viaggio da una stazione intermedia</p> <p>- Flughafen</p>	<p>Nessun diritto a un rimborso</p>
<p>Caso C: rientro immediato alla località di partenza da una stazione intermedia</p>	<p>Nessun diritto a un rimborso</p>

2 Biglietti / Biglietti come E-Ticket

2.1 Attestazione della totale o parziale mancata utilizzazione

- 2.1.1 L'attestazione della corrispondente IT per la totale o parziale mancata utilizzazione del biglietto viene rilasciata entro la durata di validità se
- la/il cliente la richiede all'interruzione del viaggio o a un cambiamento d'itinerario e
 - il rimborso immediato da parte del punto vendita non è possibile.
- 2.1.2 La forma dell'attestazione deve escludere l'ulteriore utilizzazione per il percorso in parola.
- 2.1.3 Attestazione da parte dei punti vendita, dotati di un apparecchio di vendita elettronico:
- Emissione dell'articolo 10691 con motivazione corrispondente
 - Contrassegnare con una riga diagonale rossa il recto del biglietto, sul quale viene emessa l'attestazione
- 2.1.4 Attestazione da parte dei punti vendita privi di un apparecchio di vendita elettronico:
- L'attestazione viene fatta sul verso del biglietto
 - «Non utilizzato da ... a ...»
 - Timbro a data della stazione e firma
 - Apporre una riga diagonale rossa sul recto.
- 2.1.5 Se sul verso del biglietto non c'è spazio a sufficienza, apporre l'attestazione su un giustificativo separato. Deve risultare in modo molto chiaro il riferimento diretto al biglietto specifico. Bisogna apporre l'annotazione «In riferimento al biglietto n°. ...», autenticata dal timbro a data della stazione.
- 2.1.6 Attestazione da parte del personale di controllo, con ELAZ:
- Emissione del giustificativo di conferma, con annotazione corrispondente (p.es. «non utilizzato da ... a ...»)
 - Contrassegnare con una riga diagonale il recto del biglietto, sul quale viene emessa l'attestazione
- 2.1.7 Attestazione da parte del personale di controllo, senza ELAZ:
- L'attestazione viene fatta su un giustificativo separato (mod. 7000 o giustificativo interno)
 - «Non utilizzato da ... a ...»
 - Impronta della pinza su entrambi i giustificativi (attestazione e verso del biglietto)
- 2.1.8 Dopo che un biglietto è scaduto, la sua mancata utilizzazione non può essere attestata
- 2.1.9 Le agenzie di viaggio non possono apporre sui biglietti attestazioni in merito alla mancata utilizzazione.

2.2 Attestazione per abbonamenti nominativi, tessere di riduzione, SwissPass o ordini di marcia dimenticati

- 2.2.1 In caso di abbonamenti **nominativi** o tessere di riduzione o SwissPass dimenticati e che sono registrati nella banca dati KUBA, di regola bisogna procedere in base alla tariffa 600, cifra 12.
- 2.2.2 Se non è possibile seguire questa procedura, si applica quanto segue:
Attestazione da parte dei punti vendita dotati di un apparecchio di vendita elettronico:
- Emissione dell'articolo 10691 con motivazione corrispondente
 - Contrassegnare con una riga diagonale rossa il recto del biglietto, sul quale viene emessa l'attestazione.
- 2.2.3 Attestazione da parte dei punti vendita privi di un apparecchio di vendita elettronico:
- L'attestazione viene fatta sul verso del biglietto
 - «Abb. xx dimenticato» / «Ordine di marcia dimenticato»
 - Cognome e nome del viaggiatore (preceduti da signor o signora)
 - Timbro a data della stazione e firma del personale di vendita
 - Contrassegnare il recto con una riga diagonale rossa
 - Il biglietto dev'essere firmato dal/dalla cliente subito dopo il rilascio.
- 2.2.4 Per le attestazioni successive fatte nel treno, il personale di controllo procede nel modo seguente:
- 2.2.5 Attestazione da parte del personale di controllo, con ELAZ:
- Consegna del rispettivo giustificativo d'attestazione
 - Contrassegnare con una riga diagonale il recto del biglietto, sul quale viene emessa l'attestazione
- 2.2.6 Attestazione da parte del personale di controllo, senza ELAZ:
- L'attestazione viene fatta su un giustificativo separato (mod. 7000 o giustificativo interno)
 - «Abb. xx dimenticato» / «Ordine di marcia dimenticato»
 - Cognome e nome del viaggiatore (preceduti da signor o signora)
 - Impronta della pinza su entrambi i giustificativi (attestazione e verso del biglietto)

2.3 Biglietti «Combi»

- 2.3.1 Biglietti combinati non utilizzati e utilizzati solo parzialmente
I biglietti speciali per le offerte del tempo libero interamente inutilizzati possono essere rimborsati conformemente alle condizioni della presente tariffa. Il rimborso di biglietti speciali emessi per offerte speciali quali fiere, esposizioni ed eventi e parte di escursioni con obbligo di prenotazione può essere subordinato a termini di rimborso particolari. Violate osservare in tali casi gli articoli nell'InfoPortal TP.

2.3.2 Biglietti combinati parzialmente utilizzati

Per i rimborsi di offerte combinate utilizzate solo parzialmente a causa di interruzioni dell'esercizio o se all'ultimo momento la prestazione supplementare acquistata non può essere utilizzata (p.es. ferrovia di montagna bloccata da una tormenta, museo chiuso anzitempo ecc.), si applicano le seguenti disposizioni:

- Il/la cliente ritorna immediatamente al punto di partenza: conferma della chiusura dell'esercizio nell'area di destinazione – rimborso totale, senza franchigia
- Il/la cliente rimane nell'area di destinazione o si reca in un'altra località e chiede il rimborso nel tardo pomeriggio o nei giorni seguenti: conferma della chiusura dell'esercizio nell'area di destinazione – rimborso del prezzo della prestazione inclusa, senza franchigia. La prestazione di trasporto non viene rimborsata.

2.4 Carte per 2 corse

2.4.1 In caso di rimborso, la carta per due corse va trattata alla stregua di un normale biglietto di andata e ritorno. Se manca l'obliterazione, ciò va considerato come attestazione della parziale non utilizzazione.

3 Carte per più corse (CPC)

3.1 Scambio

Le carte per più corse secondo la T652 possono essere scambiate senza franchigia in offerte uguali (stesso percorso). Se il prezzo stampato non corrisponde più con l'attuale, si deve incassare la differenza. Le carte per più corse parzialmente utilizzate sono computate pro rata.

3.2 Lo scambio di carte per più corse conformemente alla tariffa 652 è **possibile anche dopo** la data di scadenza stampata

3.3 Rimborso con franchigia

Rimborsi su carte per più corse non o parzialmente utilizzate sono possibili.

3.4 Le carte per più corse parzialmente utilizzate sono rimborsate **pro rata**.

Calcolo: prezzo pagato – prestazione utilizzata allo stato attuale della tariffa = importo del rimborso

L'importo rimborsato è arrotondato al franco immediatamente inferiore. Viene riscossa la franchigia secondo T600, cifra 13.3.

3.5 Rimborso senza franchigia

Rimborsi su carte per più corse non o parzialmente utilizzate sono possibili **senza** riscossione di una franchigia, nei casi qui elencati:

- la/il titolare acquista un altro percorso;
- la/il titolare acquista un'altra zona;
- la/il titolare acquista un'altra classe

oppure

- il titolare acquista un abbonamento generale
- la/il titolare acquista un abbonamento di comunità
- la/il titolare acquista un abbonamento di percorso/modulare
- emissione errata
- CPC per ragazzi scaduta (età)

3.6 Le carte per più corse parzialmente utilizzate sono rimborsate **pro rata**.

Calcolo:

prezzo pagato – prestazione utilizzata allo stato attuale della tariffa = importo del rimborso

L'importo rimborsato è arrotondato al franco immediatamente inferiore. Viene riscossa la franchigia secondo T600, cifra 13.3.

4 Abbonamenti di percorso, modulari e di comunità su SwissPass

4.1 In generale

- 4.1.1 Ha diritto al rimborso la/il cliente, in caso di decesso i suoi legittimi eredi. Il rimborso è versato ad altre persone purché presentino una procura oppure una cessione di diritti.
- 4.1.2 Non sono accordati rimborsi su abbonamenti per sette giorni, né sugli abbonamenti sostituiti in caso di smarrimento o furto (con la menzione **E** o **Sostituzione**).
- 4.1.3 In caso di decesso, il rimborso di tutti gli abbonamenti di percorso, modulari e di comunità avviene pro rata con una franchigia secondo la cifra 1.4.
- 4.1.4 Se viene acquistato un nuovo abbonamento equivalente, l'abbonamento ancora valevole può essere rimborsato unicamente come restituzione. Ciò vale in particolare se vengono evitati i limiti d'età (ribasso per giovani) o provvedimenti tariffari

4.2 Calcolo del rimborso in caso di restituzione

4.2.1 L'ammontare del rimborso va calcolato, per il numero di giorni d'utilizzazione, secondo le tabelle seguenti:

4.2.2 abbonamenti diannui:

N° di giorni d'utilizzazione, da	a	Importo da rimborsare in %
1	7	94
8	30	88
31	37	83
38	60	77
61	67	72
68	90	66
91	97	61
98	120	55
121	127	49
128	150	44
151	157	38
158	180	33

N° di giorni d'utilizzazione, da	a	Importo da rimborsare in %
181	187	27
188	210	22
211	217	16
218	240	11
241	247	5
248	365	0

4.2.3 abbonamenti di mensili

N° di giorni d'utilizzazione, da	a	Importo in %
1	7	50
8	31	0

4.2.4 Si riscuote la franchigia secondo cifra 1.4. L'ammontare del rimborso è **arrotondato** al franco immediatamente inferiore.

4.2.5 Esempio per un abbonamento di percorso annuo:

1° giorno di validità	03.05
data della restituzione	10.11
periodo d'utilizzazione	192 giorni
rimborso in %	22 % secondo la tabella
prezzo dell'abbonamento	CHF 1'467.00
calcolo del rimborso	22% di CHF 1'467.00 = CHF 322.00
deduzione franchigia	./. CHF 10.00
rimborso	CHF 312.00

4.2.6 Esempio per un abbonamento di percorso mensile

1° giorno di validità	07.06
data della restituzione	12.06
periodo d'utilizzazione	6 giorni
rimborso in %	50 % sec. la tabella
prezzo dell'abbonamento	CHF 115.00
calcolo del rimborso	50% di CHF 115.00 = CHF 57.00
deduzione franchigia	./ CHF 10.00
rimborso	CHF 47.00

4.3 Rimborso pro rata

4.3.1 Se la/il titolare di un abbonamento annuo o mensile ne acquista uno per

- un altro percorso,
- altre zone
- un'altra classe;
- o un
- abbonamento generale;
- abbonamento di comunità;
- abbonamento modulare,

si accorda un rimborso **pro rata** per la durata di validità residua dell'abbonamento sussistente.

4.3.2 Calcolo del rimborso pro rata:

prezzo pagato x giorni non utilizzati

Durata di validità dell'abbonamento in giorni

4.3.3 Non si riscuote la franchigia L'ammontare del rimborso è arrotondato al franco immediatamente inferiore.

4.3.4 Esempio: La/il titolare di un abbonamento per 12 mesi acquista un abbonamento generale.

1° giorno di validità	03.05.
data della restituzione	10.11
periodo d'utilizzazione	192 giorni
non utilizzato durante	173 giorni
calcolo del rimborso	$776 \times 173 \cdot .365 = \text{CHF } 367.80$
prezzo dell'abbonamento	CHF 776.00
ammontare del rimborso:	CHF 367.00

5 Abbonamenti / Titoli di trasporto secondo tariffa 654 (senza SwissPass)

5.1 In generale

- 5.1.1 Per un abbonamento annuo utilizzato parzialmente o non utilizzato, può essere accordato un rimborso in caso di restituzione della carta d'abbonamento, in base alle seguenti prescrizioni.
- 5.1.2 In caso di adattamenti rilevanti delle prestazioni di trasporto, il cliente può restituire il suo abbonamento con un rimborso pro rata senza franchigia (per es. se la sua stazione la sera non viene più servita).
- 5.1.3 La carta d'abbonamento è ritenuta utilizzata fino al giorno della restituzione. Il deposito di un AG può essere preso in considerazione per un rimborso
- 5.1.4 Ha diritto al rimborso la/il cliente, in caso di decesso i suoi legittimi eredi. Il rimborso è versato ad altre persone purché presentino una procura oppure una cessione di diritti.
- 5.1.5 In caso di decesso, il rimborso di tutti gli AG e metà-prezzo ha luogo **pro rata**.
- 5.1.6 Non sono accordati rimborsi sugli abbonamenti sostituiti in caso di smarrimento o furto (con la menzione **E** o **Sostituzione**).
- 5.1.7 Se un abbonamento sostitutivo viene presentato al rimborso in seguito a **decesso del titolare** (con attestazione), bisogna chiedere alla Centrale Vendita la cancellazione dell'abbonamento sostitutivo. In seguito si può rimborsare l'abbonamento con l'apparecchio elettronico di vendita
- 5.1.8 All'acquisto di un **abbonamento di maggior valore** e contemporanea restituzione di un **abbonamento sostitutivo**, bisogna chiedere alla Centrale Vendita la cancellazione dell'abbonamento sostitutivo. In seguito si può rimborsare l'abbonamento con l'apparecchio elettronico di vendita.
- 5.1.9 Un rimborso può essere accordato sulle carte d'abbonamento danneggiate e **sostituite**, dietro presentazione dell'abbonamento sostitutivo.
- 5.1.10 Calcolo del rimborso **pro rata**:
$$\text{prezzo pagato} \times \text{giorni non utilizzati} / 365$$
- 5.1.11 L'ammontare del rimborso è arrotondato al franco immediatamente inferiore. Viene riscossa la franchigia secondo T600, cifra 13.3.
- 5.1.12 Se viene acquistato un nuovo abbonamento di valore equivalente, l'abbonamento ancora valevole può essere rimborsato unicamente come restituzione. Fanno stato le disposizioni secondo la cifra 1.7.

5.2 Abbonamento generale (AG)

5.2.1 Disposizioni generali

- 5.2.1.1 Dal 13 dicembre 2020 un AG / metà-prezzo non viene più rilasciato sulla carta blu. Un eventuale rimborso deve avvenire secondo le disposizioni che seguono. Gli AG emessi sul canale della clientela aziendale sono rimborsati unicamente dal Contact Center Briga.
- 5.2.1.2 I rimborsi di AG possono essere eseguiti unicamente per il tramite di apparecchi di vendita elettronici.
- 5.2.1.3 Con tutti gli AG con pagamento annuale, per il calcolo del rimborso si computa il 9% del prezzo di acquisto per ogni mese utilizzato.
- 5.2.1.4 Esempi: AG Adulto, 2^a classe, prezzo AG con fattura annua CHF 3860.00

Caso 1: restituzione dopo otto mesi:

CHF 3'860.00 dedotti 8*9% (CHF 2779.20) rimborso = CHF 1'080.80./, franchigia secondo T600, cifra 13.3

Caso 2: restituzione dopo due anni e sei mesi:
CHF 3'860.00 dedotti 6*9% (CHF 2084.40) rimborso = CHF 1'775.00./, franchigia secondo T600, cifra 13.3

Mesi di utilizzazione	%
1	91
2	82
3	73
4	64
5	55
6	46
7	37
8	28
9	19
10	10
11	1
12	0

- 5.2.1.5 Fa stato il prezzo dell'abbonamento vigente al momento dell'emissione. Eventuali provvedimenti tariffari attuati nel frattempo non vengono considerati.
- 5.2.1.6 L'importo del rimborso va arrotondato al franco immediatamente inferiore. Si riscuote la franchigia secondo cifra 1.4.
- 5.2.1.7 Se invece di un AG parzialmente utilizzato viene acquistato:
- un AG Senior
 - una combinazione di AG
 - un AG per viaggiatori disabili
- o invece di un AG di 2ª classe parzialmente utilizzato viene acquistato
- un AG di 1ª classe,
- sull'abbonamento esistente è accordato un rimborso pro rata. In caso di restituzione di un Pass per cani, dal momento che questo dispone ora di una carta di legittimazione per cani di utilità sec. T600, si accorda un rimborso pro rata.

5.2.2 **Abbonamento generale per apprendisti (AG per apprendisti)**

- 5.2.2.1 I rimborsi di AG per apprendisti possono essere effettuati unicamente dagli uffici d'emissione (servizi centrali delle IT, per es. Key Account Manager e consulenti grandi clienti).
- 5.2.2.2 Di principio, il rimborso di singoli AG per apprendisti non è possibile.
- 5.2.2.3 Un rimborso **pro rata** di **singoli** AG per apprendisti è ammesso secondo la cifra 5.1.10 solo nei casi seguenti:
- decesso
 - inabilità al lavoro per malattia superiore a 3 mesi
- 5.2.2.4 Una **restituzione** di **singoli** AG per apprendisti secondo la cifra 5.2.1.3 è ammessa solo nei casi seguenti:
- scioglimento del contratto di tirocinio
Devono essere restituite le carte originali.
- 5.2.2.5 L'azienda formatrice o l'associazione per la formazione può disdire il contratto concluso per AG per apprendisti al più presto due anni dopo la firma del contratto stesso.
- 5.2.2.6 La disdetta deve avvenire entro 3 mesi dalla scadenza di un anno di formazione con lettera raccomandata all'ufficio d'emissione. Fa fede la data del timbro postale.
- 5.2.2.7 La **restituzione** secondo la cifra 5.2.2.7 è possibile solo dietro riconsegna di tutti gli AG per apprendisti in circolazione. Le carte originali devono essere restituite.
- 5.2.2.8 Una restituzione prima che siano trascorsi tre anni dalla firma del contratto per AG per apprendisti è possibile solo nei casi seguenti:
- Scioglimento dell'azienda formatrice o dell'associazione per la formazione

- Fusione dell'azienda formatrice o dell'associazione per la formazione con un'altra azienda formatrice o associazione per la formazione che non offre AG per apprendisti.

Per gli abbonamenti che recano la menzione "Sostituzione" non è accordato nessun rimborso.

- 5.2.2.9 Se agli apprendisti era stato chiesto il pagamento di una parte del costo dell'AG per apprendisti (secondo la tariffa 654, cifra 10.2.7), in caso di rimborso o di restituzione dovrà essere loro bonificata una quota proporzionale.

5.3 Combinazioni di abbonamento generale

- 5.3.1 I rimborsi possono essere effettuati soltanto se si presentano contemporaneamente tutti gli abbonamenti annui che fanno parte di un AG.

- 5.3.2 Se, procedendo al rimborso di abbonamenti annui, rimangono ulteriori AG, pure questi ultimi devono essere ritirati e rimborsati.

- 5.3.3 Se si desiderano mantenere gli abbonamenti annui per gli altri membri, si deve allestire un nuovo AG.

- 5.3.4 In caso di decesso o inabilità a viaggiare della/del titolare dell'abbonamento di base, gli altri abbonamenti annui appartenenti alla combinazione AG sono validi fino alla rispettiva scadenza.

- 5.3.5 Per il rimborso di tutti o di singoli abbonamenti annui appartenenti alla combinazione AG, è applicabile la regola seguente:

Se non viene allestita un'altra combinazione AG:

- rimborso di **tutti** gli abbonamenti ritirati come per una restituzione
- Se si desidera continuare ad utilizzare l'AG di base, questo viene rimborsato pro rata e allestito nuovamente

Se per gli altri membri viene allestita una nuova combinazione AG:

- rimborso di **tutti** gli abbonamenti ritirati come per una restituzione
- Se si desidera continuare ad utilizzare l'AG di base, questo viene rimborsato pro rata e allestito nuovamente

- 5.3.6 Se al posto di un:

- abbonamento generale
- metà-prezzo
- abbonamento per 12 mesi

parzialmente utilizzato, è rilasciato un abbonamento generale per la combinazione AG, si accorda un rimborso **pro rata** sulla durata di validità residua dell'abbonamento ripreso.

5.4 Metà-prezzo

5.4.1 Metà-prezzo per 1, 2 e 3 anni

5.4.1.1 La vendita di un metà-prezzo per 1, 2 e 3 anni sulla carta blu con validità dal 1° agosto 2015 avviene unicamente attraverso il canale B2B (clientela aziendale). L'ultimo giorno di vendita, così come il termine ultimo per l'inizio della validità di un metà-prezzo da 1, 2 o 3 anni sulla carta blu per clienti privati (B2C), è stabilito al 31 luglio 2015. I metà-prezzo rilasciati sul canale B2C sono perciò in circolazione al massimo fino al 30 luglio 2018. Un eventuale rimborso deve avvenire secondo le disposizioni della seguente tariffa.

5.4.1.2 I metà-prezzo emessi per il tramite del canale per la clientela aziendale sono rimborsati esclusivamente dal Contact Center di Briga.

5.4.1.3 Gli abbonamenti metà-prezzo non vengono rimborsati. Nei casi seguenti è accordato in via eccezionale un rimborso pro rata:

- acquisto di un AG
- acquisto di un metà-prezzo sullo SwissPass
- decesso (con franchigia sec. la cifra 1.4.1)
- incapacità di viaggiare attestata (con franchigia sec. la cifra 1.4.1)
- acquisto di un metà-prezzo tramite Clientela aziendale

5.4.2 Metà prezzo per il personale della POSTA / dell'Amministrazione federale / di Swisscom

5.4.2.1 Per il rimborso del metà-prezzo della Posta e di Swisscom, le rispettive aziende possono rivolgersi all'Account Manager

5.4.2.2 Per il rimborso dei metà-prezzo della Confederazione, i rispettivi servizi di quest'ultima possono rivolgersi al CC Briga

5.4.2.3 Un metà-prezzo acquistato dal suo detentore prima della sua entrata al servizio della Posta / Amministrazione federale / Swisscom viene rimborsato pro rata.

5.5 Carte giornaliere

5.5.1 Scambio

Le CG non utilizzate secondo tariffa 654, capitolo 12, cifra 12.2, capitolo 14 cifre 14.2 e 14.3 possono essere scambiate, fino a un anno dopo la scadenza della validità, con medesime offerte pagando la franchigia indicata alla cifra 1.4. Se il prezzo stampato non corrisponde più a quello attuale, oltre alla franchigia dev'essere pagata la differenza fra i prezzi. Le carte multigiorni al metà-prezzo parzialmente utilizzate sono computate **pro rata**.

Lo scambio di carte giornaliere secondo T 654, capitolo 13, di carte giornaliere senza indicazione del prezzo (anche con la dicitura «Pauschal»), di quelle scontate e delle carte giornaliere Comune non è possibile.

5.5.2 Rimborso

Le carte giornaliere non utilizzate o le carte multigiorni al metà-prezzo parzialmente

utilizzate possono essere rimborsate fino a un anno dopo la scadenza pagando la franchigia secondo la cifra 1.4. Le carte multigiorni al metà-prezzo parzialmente utilizzate vanno computate pro rata.

I rimborsi Rimborsi di CG non utilizzate e di carte multigiorni al metà-prezzo parzialmente non utilizzate secondo T 654, capitolo 12, cifra 12.2, capitolo 14, cifre 14.2 e 14.3 sono possibili fino a un anno dopo la scadenza e senza franchigia:

- Acquisto di un abbonamento, incluso il metà-prezzo e gli abbonamenti comunitari
- Acquisto di CG di 1^a classe al posto di CG di 2^a classe

5.5.3 Le carte multigiorni al metà-prezzo parzialmente utilizzate sono rimborsate pro rata.

Calcolo: prezzo pagato x giorni non obliterati/6

5.5.4 L'importo da rimborsare è arrotondato al prossimo franco inferiore.

5.5.5 Il rimborso di carte giornaliere secondo T 654, capitoli 1 e 14, senza indicazione del prezzo (anche con l'indicazione «Pauschal») e le carte giornaliere scadute non è possibile.

5.6 Cambiamento di classe

5.6.1 In generale

5.6.1.1 Per i cambiamenti di classe giornaliere e i cambiamenti di classe in multipack valgono le medesime condizioni di scambio e rimborso delle carte giornaliere secondo la cifra 5.5.

5.6.1.2 Sono rimborsati solo i mesi non utilizzati. Viene riscossa la franchigia secondo la cifra 1.4. Se il titolare di un cambio classe AG acquista un abbonamento generale di 1a classe, il cambio classe AG viene rimborsato pro rata. Il rimborso va effettuato manualmente e annunciato alla Centrale Vendita per le modifiche in KUBA.

5.6.2 Cambiamento di classe AG per 1–11 mesi

5.6.2.1 Sono rimborsati soltanto i mesi inutilizzati interamente. Si riscuote la franchigia secondo la cifra 1.4. Se la/il titolare di un cambiamento di classe per AG acquista un abbonamento generale di 1a classe, ha diritto a un rimborso pro rata del cambio classe. Il rimborso va effettuato manualmente e comunicato alla Centrale Vendita per l'adattamento dei dati in KUBA.

5.6.3 Cambiamento di classe per una tratta 1–11 mesi

5.6.3.1 Sono rimborsati soltanto i mesi inutilizzati interamente. Si riscuote la franchigia secondo la cifra 1.4. Se la/il titolare di un cambiamento di classe per una tratta acquista un abbonamento generale di 1a classe, ha diritto a un rimborso pro rata del cambio classe per una tratta. Il rimborso va effettuato manualmente e comunicato alla Centrale Vendita per l'adattamento dei dati in KUBA.

6 Abbonamenti e titoli di trasporto secondo T654 sullo SwissPass

6.1 In generale

- 6.1.1 La prestazione associata sulla carta può essere cancellata, non è necessario ritirare lo SwissPass
- 6.1.2 Su un abbonamento generale o metà-prezzo non o solo parzialmente utilizzato, può essere accordato un rimborso conformemente alle disposizioni che seguono. Un rimborso può essere richiesto entro un anno dalla scadenza dell'anno di abbonamento (senza riguardo all'intervallo di pagamento).
- 6.1.3 In caso di adattamenti rilevanti delle prestazioni di trasporto, il cliente può restituire il suo abbonamento con un rimborso pro rata senza franchigia (per es. se la sua stazione la sera non viene più servita). Il diritto al rimborso spetta alla/al titolare dell'abbonamento, in caso di decesso ai suoi legittimi eredi o a una comunione ereditaria. Mancando una rappresentanza della comunione ereditaria, dev'essere richiesta una disposizione firmata da uno degli eredi in relazione al conto di pagamento. Il rimborso è versato ad altre persone purché presentino una procura oppure una cessione di diritti.
- 6.1.4 In caso di decesso, il rimborso avviene pro rata per tutti gli AG e metà-prezzo, con la franchigia secondo la cifra 1.4.
- 6.1.5 Calcolo del rimborso pro rata:
Prezzo pagato x giorni non utilizzati / 365

Negli anni bisestili l'importo dev'essere diviso per 366.

Per l'AG con fattura mensile si applica la seguente formula:
Prezzo pagato x giorni non utilizzati / 30
- 6.1.6 L'importo da rimborsare va arrotondato al franco immediatamente inferiore. Viene riscossa la franchigia secondo T600, cifra 13.3.
- 6.1.7 Se per aggirare un limite d'età o misure tariffarie viene acquistato un nuovo abbonamento uguale, anche con lo stesso intervallo di pagamento, l'abbonamento ancora valevole può essere rimborsato esclusivamente come restituzione.

6.2 Abbonamenti generali (AG)

6.2.1 Disposizioni generali di rimborso

- 6.2.1.1 Una volta trascorsa la durata minima del contratto (sei mesi), quest'ultimo può essere disdetto in qualsiasi momento per la fine di ogni mese d'abbonamento, rispettando un termine di preavviso di un mese. La disdetta va data verbalmente, in forma scritta o al sito swisspass.ch.
- 6.2.1.2 Un pagamento in contanti o un accredito sul conto del cliente può avvenire solo quando l'abbonamento non è più valido.

6.2.1.3 I rimborsi di AG possono essere eseguiti unicamente da servizi di vendita dotati di apparecchi di vendita elettronici.

6.2.1.4 Se invece di un AG parzialmente utilizzato viene acquistato:

- un AG Senior
- una combinazione di AG
- un AG per viaggiatori disabili
- un AG di 2a classe

viene acquistato un AG 1a classe, sull'abbonamento esistente si accorda un rimborso pro rata. La durata minima del contratto non viene osservata né proseguita o iniziata da capo. La stessa regola vale anche se la parte contraente muta l'intervallo di pagamento.

6.2.2 Calcolo del rimborso in seguito a disdetta

6.2.2.1 AG con pagamento annuale

Con tutti gli AG con pagamento annuale associati allo SwissPass, per il calcolo del rimborso si computa il 9% del prezzo di acquisto per ogni mese utilizzato. Fa stato il prezzo dell'abbonamento vigente al momento dell'emissione. Eventuali provvedimenti tariffari attuati nel frattempo non vengono considerati. Viene inoltre riscosso un diritto amministrativo. L'importo del rimborso va arrotondato al franco immediatamente inferiore.

6.2.2.2 Esempi: AG adulto, 2^a cl. con fattura annua CHF 3860.00

Caso 1: restituzione dopo otto mesi:

CHF 3'860.00 dedotti 8*9% (CHF 2'779.20) = rimborso CHF 1'080.00 /. franchigia secondo T600, cifra 13.3

Caso 2: restituzione dopo due anni e sei mesi:

CHF 3'860.00 dedotti 6*9% (CHF 2'084.40) = rimborso CHF 1'775.00 /. franchigia secondo T600, cifra 13.3

Mesi di utilizzazione	%
1	91
2	82
3	73
4	64
5	55
6	46
7	37

Mesi di utilizzazione	%
8	28
9	19
10	10
11	1
12	0

6.2.2.3 AG con pagamento mensile
Per l'insieme degli AG con pagamento mensile associati allo SwissPass viene detratto il prezzo per il numero di mesi utilizzati, prendendo come base i prezzi degli AG con pagamento mensile. Fa stato al riguardo il prezzo dell'abbonamento vigente al momento dell'emissione. Eventuali misure tariffarie adottate nel frattempo non vengono tenute in considerazione.

6.2.3 **Abbonamento generale per apprendisti (AG per apprendisti)**

6.2.3.1 I rimborsi di AG per apprendisti possono essere effettuati unicamente dagli uffici d'emissione (servizi centrali delle IT, per es. Key Account Manager e consulenti grandi clienti).

6.2.3.2 Di principio, il rimborso di singoli AG per apprendisti non è possibile.

6.2.3.3 Un rimborso **pro rata** di **singoli** AG per apprendisti è ammesso secondo la cifra 6.1.5 solo nei casi seguenti:

- decesso
- inabilità al lavoro per malattia superiore a 3 mesi

6.2.3.4 Una **restituzione** di **singoli** AG per apprendisti secondo la cifra 6.2.2.1 è ammessa solo nei casi seguenti:

- scioglimento del contratto di tirocinio

6.2.3.5 L'azienda formatrice o l'associazione per la formazione può disdire il contratto concluso per AG per apprendisti al più presto due anni dopo la firma del contratto stesso.

6.2.3.6 La disdetta deve avvenire entro 3 mesi dalla scadenza di un anno di formazione con lettera raccomandata all'ufficio d'emissione. Fa fede la data del timbro postale.

6.2.3.7 La **restituzione** secondo la cifra 6.2.2.1 è possibile solo dietro riconsegna di tutti gli AG per apprendisti in circolazione.

6.2.3.8 Una restituzione prima che siano trascorsi tre anni dalla firma del contratto per AG per apprendisti è possibile solo nei casi seguenti:

- Scioglimento dell'azienda formatrice o dell'associazione per la formazione
- Fusione dell'azienda formatrice o dell'associazione per la formazione con un'altra azienda formatrice o associazione per la formazione che non offre AG per apprendisti.

6.2.3.9 Se agli apprendisti era stato chiesto il pagamento di una parte del costo dell'AG per apprendisti (secondo la tariffa 654, cifra 4.2.7), in caso di rimborso o di restituzione dovrà essere loro bonificata una quota proporzionale.

6.2.4 Abbonamento generale Duo Partner e Famiglia

6.2.4.1 Se un AG di base è disdetto, o se la necessaria combinazione viene a mancare, gli AG associati ricevono la disdetta il giorno successivo all'ultimo giorno di validità dell'AG di base. In questo caso, l'AG associato entrante in considerazione vale ancora fino alla prossima fine del mese di abbonamento, fatto salvo il termine di disdetta di un mese di abbonamento. La durata minima del contratto non viene considerata.

6.2.4.2 Il cliente titolare dell'AG associato può accettare la disdetta, esibire un nuovo AG di base o mutare il suo abbonamento in un AG di base.

6.2.4.3 In caso di decesso o di incapacità di viaggiare del titolare dell'AG di base, gli altri abbonamenti nella combinazione di AG mantengono la loro validità fino alla scadenza dell'anno di abbonamento. Questo senza riguardo all'intervallo di pagamento scelto.

6.2.4.4 Se al posto di

- un abbonamento per 12 mesi
- un abbonamento generale
- un metà-prezzo

parzialmente utilizzato, viene acquistato un abbonamento generale di una combinazione, sulla durata di validità residua dell'abbonamento ripreso è accordato un rimborso pro rata.

6.3 Metà-prezzo

6.3.1 Il metà-prezzo non viene rimborsato e può essere disdetto solo per la fine dell'anno d'abbonamento, fatto salvo il termine di disdetta di un mese di abbonamento. Un rimborso pro rata è accordato nei casi seguenti:

- acquisto di un AG
- decesso (con franchigia secondo la cifra 1.4.1)
- incapacità di viaggiare attestata (con franchigia sec. la cifra 1.4.1)
- acquisto di un metà-prezzo tramite Clientela aziendale

6.4 Abbonamento seven25

6.4.1 L'ammontare del rimborso di un abbonamento annuo seven25 va calcolato per il numero di giorni d'utilizzazione in base alle tabelle percentuali seguenti:

Periodo di utilizzazione, in giorni, da	A	Importo del rimborso in %
1	7	94

Periodo di utilizzazione, in giorni, da	A	Importo del rimborso in %
8	30	88
31	37	83
38	60	77
61	67	72
68	90	66
91	97	61
98	120	55
121	127	49
128	150	44
151	157	38
158	180	33
181	187	27
188	210	22
211	217	16
218	240	11
241	247	5
248	365	0

6.4.2 Viene riscossa la franchigia secondo la cifra 1.4.1. L'importo rimborsato è arrotondato al franco immediatamente inferiore.

6.4.3 Nei casi seguenti viene accordato un rimborso pro rata:

- acquisto di un AG
- decesso del titolare (con franchigia secondo la cifra 1.4.1)
- incapacità di viaggiare attestata (con franchigia sec. la cifra 1.4.1)

6.4.4 L'abbonamento seven25 mensile non viene rimborsato. Nei casi seguenti viene eccezionalmente accordato un rimborso pro rata:

- acquisto di un AG
- decesso del titolare (con franchigia secondo la cifra 1.4.1)
- incapacità di viaggiare attestata (con franchigia sec. la cifra 1.4.1)

6.5 Carta mensile per il metà-prezzo / carta mensile AG

Le carte mensili per il metà-prezzo non sono più emesse dal 13 dicembre 2020

6.5.1 Per una carta mensile utilizzata meno di 16 giorni, può essere accordato un rimborso del 33% del prezzo pagato, arrotondato al franco immediatamente inferiore. Si riscuote la franchigia secondo la cifra 1.4.1.

6.5.2 Se la/il titolare di una carta mensile acquista un AG, la carta mensile è rimborsata **pro rata**.

6.5.3 In caso di incapacità di viaggiare attestata con un certificato medico, viene accordato un rimborso pro rata. Si riscuote la franchigia sec. la cifra 1.4.1.

6.5.4 Le carte mensili AG non sono rimborsate. Nei seguenti casi viene eccezionalmente accordato un rimborso pro rata:

- Acquisto di un AG
- Decesso (con franchigia secondo la cifra 1.4.1)
- Incapacità di viaggiare attestata (con franchigia secondo la cifra 1.4.1)

6.6 Abbonamento Svago

6.6.1 Ad un rimborso, per ogni giorno d'escursione utilizzato dev'essere computato il prezzo di una carta giornaliera al metà-prezzo secondo la cifra 11.2 della T654. Viene dedotta una franchigia secondo la cifra 1.4.1. L'importo da rimborsare è arrotondato al franco immediatamente inferiore.

6.6.2 In caso d'incapacità di viaggiare attestata con certificato medico non si accorda alcun rimborso. Eventuali giorni d'escursione attivati durante il periodo di incapacità di viaggiare possono essere disattivati in un secondo tempo tramite il Contact Center Briga o la Centrale vendita.

Nei casi seguenti è accordato in via eccezionale un rimborso pro rata (pro rata significa che i giorni d'escursione non ancora usufruiti sono rimborsati integralmente):

- acquisto di un AG
 - acquisto di un abbonamento Svago di 1a classe al posto di uno di 2a (Upsell) o acquisto di un abbonamento Svago da 30 giorni al posto di uno da 20 (Upsell)
 - decesso del titolare (con franchigia secondo la cifra 1.4.1)
- 6.6.3 I giorni d'escursione non utilizzati non possono essere riportati all'anno seguente. Rimborsi secondo le cifre 6.7.1 e 6.7.2 sono possibili fino a un anno dopo la scadenza della durata di validità dell'abbonamento Svago.

6.7 Cambiamento di classe mensile per una tratta

- 6.7.1 I cambiamenti di classe mensili per una tratta non vengono rimborsati. Nei seguenti casi è accordato eccezionalmente un rimborso pro rata:
- acquisto di un abbonamento secondo la cifra 4.3
 - scambio
 - decesso (con franchigia secondo la cifra 1.4.1)
 - incapacità di viaggiare attestata (con franchigia sec. la cifra 1.4.1)

6.8 Pass per cani

- 6.8.1 La restituzione prima del primo giorno di validità è possibile. Viene riscossa una franchigia secondo la cifra 1.4.1.
- 6.8.2 Nei casi seguenti viene accordato un rimborso pro rata:
- Decesso del cane o del proprietario (con franchigia secondo la cifra 1.4.1)
 - Incapacità di viaggiare attestata del proprietario (con franchigia secondo la cifra 1.4.1)
- 6.8.3 Il calcolo del rimborso sul Pass per cani avviene percentualmente in base alla restituzione:
- 50% entro la scadenza del primo mese di abbonamento
 - 25% entro la scadenza del secondo mese di abbonamento
 - Trascorsi due mesi non è più possibile alcun rimborso
- 6.8.4 Viene riscossa la franchigia secondo la cifra 1.4.1.
- 6.8.5 In caso di restituzione di un Pass per cani, dal momento che questo dispone ora di una carta di legittimazione per cani di utilità sec. T600, si accorda un rimborso pro rata.

7 Biglietti per gruppi

7.1 In generale

- 7.1.1 Un eventuale rimborso sui biglietti di gruppi è accordato quando
- il biglietto per gruppi è presentato;
 - l'utilizzazione parziale è attestata; L'assenza dell'obliterazione non vale come prova della mancata utilizzazione.
 - i biglietti ritirati a nuovo sono presentati o si prova che sono stati acquistati nuovi biglietti;
 - il mancato uso è provato (secondo cifra 1.3).
- 7.1.2 La franchigia è dedotta secondo la cifra 1.4.1

7.2 Definizione dell'importo da rimborsare

- 7.2.1 Se un biglietto per gruppi non è stato utilizzato su un percorso parziale da tutti i partecipanti, si rimborsa la differenza tra il prezzo pagato e il prezzo risultante dal percorso effettuato
- 7.2.2 Se un biglietto per gruppi non è stato utilizzato su un percorso parziale da singoli partecipanti, si calcola il prezzo normale per i percorsi effettuati con il biglietto di gruppo. Se esso è minore di quello che è stato pagato per il gruppo, la differenza viene rimborsata
- 7.2.3 Se un gruppo ha dovuto ritirare un nuovo biglietto per gruppi per tutti i partecipanti per il percorso finale perché la durata di validità non era sufficiente, si rimborsa la differenza tra il prezzo del biglietto per gruppi originale e il prezzo di un biglietto per gruppi per corsa semplice per il percorso effettuato durante la durata di validità primitiva

7.3 Esempi (prezzi fittizi)

- 7.3.1 Rimborso di un percorso parziale non utilizzato da tutti i partecipanti.

Prestazione utilizzata (da pagare)	Basilea – Beatenbucht e da Thun – Basilea
Prestazione non utilizzata	Beatenbucht – Thun
pagato	Basilea – Thun – battello – Beatenbucht – Basilea
10x76.20	CHF 762.00
12x45.80	CHF 549.60
Totale intermedio	CHF 1 311.60
Da pagare	Basilea - Beatenbucht e da Thun – Basilea
10x64.60	CHF 646.00
12x38.80	CHF 465.60
prestazione non utilizzata	CHF 200.00
deduzione franchigia	./ CHF 10.00
rimborso	CHF 190.00

7.3.2 Rimborso di un percorso parziale non utilizzato da **singoli** partecipanti..

Basilea – S. Gallo e ritorno, 2a classe	prestazione non utilizzata da 2 partecipanti S. Gallo – Basilea
pagato	Biglietto per gruppi
2x71.20	CHF 142.40
da pagare	Basilea – S. Gallo semplice, 2a cl. T 600
2x52.00	./ CHF 104.00
prestazione non utilizzata	CHF 38.40
deduzione franchigia	./ 10.00
rimborso	CHF 28.40

7.3.3 Rimborso di un percorso parziale non utilizzato da **singoli** partecipanti (perso il treno, acquistati nuovi biglietti).

Basilea – S. Gallo e ritorno, 2a classe	prestazione non utilizzata da 2 partecipanti S. Gallo – Zurigo
Pagato (acquistati 2 nuovi biglietti) 2 x CHF 26.00	CHF 52.00
da pagare il 50 % dei biglietti acquistati	./ CHF 26.00
prestazione non utilizzata	CHF 26.00
deduzione franchigia	./ CHF 10.00
rimborso	CHF 16.00

8 Titoli di trasporto di offerte risparmio

8.1 I titoli di trasporto emessi come offerta risparmio sono scambiati o rimborsati unicamente nei casi sottoelencati, dai posti di servizio dotati di apparecchi elettronici di vendita e con accesso al dossier cliente o dal Contact Center Briga.

8.2 Nei casi seguenti, i titoli di trasporto emessi come offerta risparmio possono essere scambiati o rimborsati dietro pagamento di una tassa secondo la cifra 1.4.1:

- Titoli di trasporto acquistati più volte (data del viaggio, collegamento orario e nome, cognome, data di nascita del viaggiatore sono identici)
- Titoli di trasporto che recano una data o un orario di partenza immessi in modo errato. Il rimborso è possibile solo prima dell'inizio della validità del titolo di viaggio. Deve poter essere comprovato l'acquisto di un nuovo titolo di trasporto per il medesimo percorso e la stessa persona.
- Se con un biglietto risparmio il cliente manca il collegamento prenotato, può acquistare un altro biglietto a tariffa ordinaria per lo stesso giorno e chiedere il rimborso del biglietto risparmio dopo il viaggio. A tale scopo deve presentare sia il biglietto risparmio originale sia il biglietto sostitutivo originale a tariffa ordinaria. Possono essere rimborsati solo i biglietti emessi per gli stessi identici percorso e classe.
- Titoli di trasporto con generalità errate (nome, cognome o data di nascita). Deve poter essere comprovato l'acquisto di un nuovo titolo di trasporto per il medesimo collegamento orario e le generalità corrette.
- Titoli di trasporto per una persona sbagliata. Deve poter essere comprovato l'acquisto di un nuovo titolo di trasporto per il medesimo collegamento orario e la persona giusta.
- Titoli di trasporto per un gruppo di clienti sbagliato (carta giornaliera/biglietto risparmio senza il metà-prezzo o tariffa piena anziché ridotta). Il rimborso è accordato solo se può essere comprovato l'acquisto a posteriori del biglietto giusto (collegamento orario e viaggiatore; cognome e nome e data di nascita sono identici). In ogni caso va effettuato il rimborso integrale.
- Impossibilità di viaggiare (malattia, infortunio) attestata con certificato medico.
- Decesso

8.3 Nei casi seguenti, i titoli di trasporto emessi come offerta risparmio possono essere scambiati o rimborsati senza il pagamento di una tassa:

- Rimborso per l'acquisto successivo di un abbonamento nominativo per almeno 12 mesi (secondo cifra 1.7). Il nome sul biglietto elettronico deve coincidere con quello sull'abbonamento e lo stesso biglietto elettronico può essere esibito una sola volta. Il codice OT, il Ticket-ID devono essere verificati.

9 Biciclette o veicoli analoghi

9.1 Rimborso di Velo–Pass:

utilizzato al massimo 1 mese rimborso = 50% del prezzo d'acquisto, arrotondato al franco immediatamente inferiore
--

utilizzato al massimo 2 mesi rimborso = 25% del prezzo d'acquisto, arrotondato al franco immediatamente inferiore
--

Si riscuote la franchigia secondo la cifra 1.4.1.

9.2 Titoli di trasporto con un'osservazione appropriata, che sono stati acquistati al posto di un pass smarrito o dimenticato, possono essere rimborsati conformemente alla T 600.9. Franchigia CHF 5.- per ogni richiesta.

9.3 **Bici carta multigiorni:**

Rimborso in caso di utilizzazione parziale: per ogni casella utilizzata viene calcolato il prezzo di una CG ridotta; dall'importo che ne scaturisce si deduce la franchigia secondo la cifra 1.4.1 ottenendo l'importo da rimborsare.

9.4 Titoli di prenotazione (percorsi IC lungo la galleria di base del San Gottardo e percorsi ICN per l'interna Svizzero):
Nessun rimborso e nessuno scambio

9.5 Un rimborso pro rata è accordato nei casi seguenti:

- Decesso (con franchigia secondo la cifra 1.4.1)
- incapacità di viaggiare attestata (con franchigia sec. la cifra 1.4.1)

10 Carta Junior / carta Bimbi accompagnati

10.1 Le carte Junior e le carte Bimbi accompagnati non sono rimborsate.