



T600.9

Rimborsi

Edizione 01.06.2021

Modificazioni valesvoli dal 1° giugno 2021

Cifra	Modifiche
Intera tariffa	Adattamenti in tutta la tariffa, rimossi vari doppioni, tabelle rielaborate per una migliore leggibilità
1.3	Nuova tabella con le franchigie
1.4	Tabella inserita dalla T600 cifra 13.3
1.10	Incapacità di viaggiare: non è più obbligatoria l'emissione di un nuovo abbonamento
2	Nuovo titolo: Mancata utilizzazione

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	Specchietto delle possibilità di rimborso.....	9
1.4	Franchigia e possibilità di rimborso	12
1.5	Abbonamenti nominativi o SwissPass dimenticati o smarriti.....	12
1.6	E-Ticket / SwissPass non controllabili	13
1.7	Abbonamenti annuali e mensili acquistati in un secondo tempo / retrodatazione di abbonamenti nominativi del SDn e di comunità.....	14
1.8	Mancanza di posti nella 1a classe.....	14
1.9	E-Ticket dal portale delle ditte (B2B)	15
1.10	Incapacità di viaggiare	15
1.10.1	In generale.....	15
1.11	Rimborso in caso di ritardo.....	17
2	Mancata utilizzazione.....	20
2.1	Prova della totale o parziale mancata utilizzazione	20
2.2	Conferma della totale o parziale mancata utilizzazione	20
2.3	Attestazione per abbonamenti nominativi, tessere di riduzione, SwissPass o ordini di marcia dimenticati.....	21
2.4	Biglietti «Combi»	22
2.5	Carte per 2 corse	22
3	Carte per più corse (CPC).....	23
4	Abbonamenti di percorso, modulari e di comunità su SwissPass.....	24
4.1	In generale.....	24
4.2	Calcolo del rimborso in caso di restituzione	24
4.3	Calcolo del rimborso pro rata	26
5	Abbonamenti / Titoli di trasporto secondo tariffa 654 (senza SwissPass).....	27
5.1	In generale.....	27
5.2	Abbonamento generale (AG)	28
5.2.1	Disposizioni generali	28
5.2.2	Abbonamento generale per apprendisti (AG per apprendisti).....	29
5.3	Combinazioni di abbonamento generale	29
5.4	Metà-prezzo	30
5.4.1	Metà-prezzo per 1, 2 e 3 anni (in circolazione non oltre il 29.06.2022).....	30
5.4.2	Metà prezzo per il personale dell'Amministrazione federale	30
5.5	Carte giornaliere	31
5.6	Cambiamento di classe.....	31

5.6.1	In generale.....	31
5.6.2	Cambiamento di classe per una tratta 1–11 mesi.....	32
6	Abbonamenti e titoli di trasporto secondo T654 sullo SwissPass	33
6.1	In generale.....	33
6.2	Abbonamenti generali (AG).....	33
6.2.1	Disposizioni generali di rimborso.....	33
6.2.2	Calcolo del rimborso in seguito a disdetta	34
6.2.3	Abbonamento generale per apprendisti (AG per apprendisti).....	35
6.2.4	Abbonamento generale Duo Partner e Famiglia.....	36
6.3	Metà-prezzo	36
6.4	Abbonamento seven25	37
6.5	Carta mensile per AG.....	38
6.6	Abbonamento Svago.....	38
6.7	Cambiamento di classe mensile per una tratta.....	39
6.8	Pass per cani	39
7	Biglietti per gruppi	40
7.1	In generale.....	40
7.2	Definizione dell'importo da rimborsare	40
7.3	Esempi (prezzi fittizi)	40
8	Titoli di trasporto di offerte risparmio	43
9	Biciclette o veicoli analoghi	44

0 Avvertenze preliminari

- 0.1 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.
- 0.2 Per il rimborso di titoli di trasporto contrassegnati dall'abbreviazione delle carte di credito (per es MC o VIS), fanno stato le P 545.
- 0.3 In caso di modifiche tariffarie, i prezzi elencati negli esempi non saranno adeguati.
- 0.4 Abbreviazioni

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

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 1.10) 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 (cifra 1.3).
- 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 Una richiesta di rimborso può includere più titoli di trasporto. La franchigia viene richiesta una sola volta per ogni richiesta.
- 1.1.6 L'importo del rimborso viene arrotondato al prossimo franco inferiore.
- 1.1.7 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.
- 1.1.8 Per tutti i rimborsi, il giustificativo di rimborso va completato con il nome e il indirizzo della/del cliente.
- 1.1.9 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
- 1.1.10 Se detta condizione non può essere adempiuta, il rimborso va rifiutato.
- 1.1.11 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.
- 1.1.12 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.
- 1.1.13 Il diritto al rimborso spetta alla / al cliente, in caso di decesso ai suoi eredi legali. Se nell'atto di successione sono riportati più eredi, viene richiesta la firma di tutti gli eredi, salvo che non venga designata una persona quale rappresentante della comunità

ereditaria. Il rimborso viene pagato ad altre persone solo se in possesso di una procura o di una cessione di diritti.

1.1.14 Le tasse e le disposizioni valgono 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 una carta di legittimazione per viaggiatori disabili dimenticata;
- le carte giornaliera Comune, le carte giornaliera senza indicazione del prezzo e le carte giornaliera per accompagnatore;
- 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

Alle offerte risparmio si applicano condizioni di rimborso limitate; si veda il capitolo 8.

1.2.2 i titoli di trasporto portanti una delle seguenti osservazioni:

Sostituzione	Gli abbonamenti che recano questa menzione sono stati emessi al posto di abbonamenti smarriti o rubati.
Duplicato	Gli abbonamenti che recano questa menzione sono stati emessi al posto di abbonamenti danneggiati.

BUONO	<p>Si deve verificare quanto è stato pagato con un buono. Di principio non è ammesso il pagamento di un eventuale importo rimanente / importo del rimborso a favore del beneficiario della prestazione / viaggiatore. Per le eccezioni si veda qui sotto.</p> <p>Importo del buono tra 50 e 100% della somma della prestazione dei tp: un rimborso o uno scambio / Upsell è possibile solo dietro presentazione di una procura del pagatore della prestazione (ufficio d'emissione del buono). All'occorrenza indirizzare il cliente all'ufficio che ha emesso il buono. La procura non dev'essere conservata.</p> <p>Rail Check: per il rimborso, il cliente va indirizzato all'ufficio di emissione della prestazione dei tp acquistata. Un eventuale importo rimanente va accreditato al pagatore della prestazione sulla scorta del Rail Check originale.</p> <p>Buoni dell'Al, della Polizia e altri (conto 8500): per un eventuale importo rimanente è necessario un nuovo buono per la registrazione in contropartita.</p> <p>Si applicano le prescrizioni degli abituali mezzi di pagamento.</p> <p>Importo del buono tra 1 e 49% della somma della prestazione dei tp: se l'importo pagato con il buono (BON) ammonta a meno del 50%, è possibile un rimborso o uno scambio / Upsell da parte del beneficiario della prestazione / viaggiatore, anche senza una procura. Un eventuale importo rimanente viene pagato al beneficiario della prestazione / viaggiatore.</p> <p>Si applicano le prescrizioni degli abituali mezzi di pagamento.</p>
Bagaglio	Nessun rimborso per i percorsi sui quali il bagaglio è stato trasportato.
PAUSCHAL/ 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 Specchietto delle possibilità di rimborso

Rimborso Momento	Libero servizio e automatizzato (Web shop/ App Mobile)	Assistito e manuale
Biglietti singoli su cartavalore		
Prima dell'inizio della validità	Franchigia CHF 0.-	Franchigia CHF 10.-
Dopo l'inizio della validità	-	<p>Franchigia CHF 10.- valevole nei casi seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Decesso • Incapacità di viaggiare attestata dal medico • Utilizzato solo una tratta parziale (solo per biglietti di percorso) • Utilizzato solo l'andata (solo per biglietti di percorso) • Mancata utilizzazione (attestazione necessaria o articoli non datati non obliterati). Vale anche per uno scambio. <p>Franchigia CHF 0.- vale nei casi seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Upsell da 2a a 1a cl. • Acquisto di un abb. (salvo metà-prezzo) • Perturbazione esercizio (solo per biglietti di percorso) • Mancanza di posto in 1a. classe
Biglietti singoli come E-Ticket (senza offerte risparmio; vedi cap. 8)		
Errata manipolazione nella vendita a libero servizio (per es. nome	Franchigia CHF 0.-	

Rimborso Momento	Libero servizio e automatizzato (Web shop/ App Mobile)	Assistito e manuale
sbagliato) solo dietro presentazione di un nuovo biglietto		
Prima dell'inizio della validità	Franchigia CHF 0.-	CHF 10.-
Dopo l'inizio della validità	-	Franchigia CHF 10.- con conferma della mancata utilizzazione
Offerte risparmio	-	Solo in casi eccezionali sec. T600.9, cifra 8
Abbonamenti	Nessun un rimborso a libero servizio in automatico di abbonamenti con rinnovo automatico (per es. AG o metà-prezzo)	
Prima dell'inizio della validità Restituzione causa mancata utilizzazione	Franchigia CHF 0.- (salvo Abbonamento Svago) Anche in caso di scambio e Upsell	Franchigia CHF 10.-
Dopo l'inizio della validità	Franchigia CHF 0.- In caso di restituzione è possibile un rimborso a libero servizio in automatico. (salvo abbonamento Svago). Anche in caso di scambio / Upsell Rimborsi con obbligo di attestazione (caso di decesso, incapacità di viaggiare attestata) sono possibili solo limitatamente.	Franchigia CHF 10.-. Vale anche nei seguenti casi con rimborso pro rata: <ul style="list-style-type: none"> • Decesso (anche per decesso del partner contrattuale AG) • Incapacità di viaggiare attestata dal medico (salvo abb. Svago) Nessuna franchigia per Upsell / scambio
Biglietti di gruppo		

Rimborso Momento	Libero servizio e automatizzato (Web shop/ App Mobile)	Assistito e manuale
Prima dell'inizio della validità	Franchigia CHF 0.-	Franchigia CHF 10.- La modifica del numero di partecipanti prima della partenza è gratuita.
Dopo l'inizio della validità	-	Franchigia CHF 10.- valevole nei casi seguenti: <ul style="list-style-type: none"> • Decesso • Incapacità di viaggiare attestata dal medico • Mancata utilizzazione (attestazione necessaria) • Utilizzato solo una tratta parziale (solo per biglietti di percorso) • Utilizzato solo l'andata (solo per biglietti di percorso) • Modifica del numero di partecipanti Franchigia CHF 0.- valevole nei casi seguenti: <ul style="list-style-type: none"> • Upsell / scambio • Perturbazione esercizio (solo per biglietti di percorso) • Mancanza di posto in 1a. classe

1.4 Franchigia e possibilità di rimborso

1.4.1 Panoramica

Che cosa	Nessuna franchigia	Franchigia CHF 10.-
Decesso rimborso pro rata		X
Incapacità di viaggiare attestata rimborso pro rata		X
Titolo di trasporto utilizzato solo parzialmente		X
Errore di manipolazione nella vendita a libero servizio (per es. nome sbagliato)	X	
Upsell / scambio di un abbonamento (solo se senza interruzione) con rimborso pro rata Acquisto di un nuovo abb. (con durata di validità uguale o superiore, SDN inclusi metà- prezzo e comunità)	X	
Restituzione Acquisto di un nuovo abbonamento con durata inferiore		X
Rimborso a causa di un ritardo (diritto del viaggiatore)	X	

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 2.3 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 su SwissPass	Illimitato	-	CHF 5.-

Tipo d'abbonamento	N° mass. di casi di dimenticanza	Menzione per ogni dimenticanza	Franchigia per ogni domanda di rimborso
Metà prezzo di prova	illimitato	in KUBA	CHF 5.-
AG di prova	illimitato	in KUBA	CHF 5.-
Cambio classe mensile per una tratta	illimitato	in KUBA	CHF 5.-
Facilitazioni di viaggio per bambini	illimitato	in KUBA	CHF 5.-
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 la franchigia.

1.7 Abbonamenti annuali e mensili 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 nominativo (intervallo di pagamento mensile o annuale), di una facilitazione di viaggio per bambini sec. T600.3, di un abbonamento di percorso, modulare o di comunità, di un Velo Pass, di una carta mensile AG e di un abbonamento Svago, possono essere rimborsati al massimo fino a tre titoli di trasporto, a condizione che l'abbonamento mensile e annuale 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 nessuna 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 Mancanza di posti nella 1a classe

1.8.1 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.

1.8.2 Si rimborsa:

- il prezzo intero del cambiamento di classe in combinazione con:
 - biglietti ordinari a prezzo intero
 - CPC 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)
- 1.8.3 Non si riscuote nessuna franchigia.
- 1.9 E-Ticket dal portale delle ditte (B2B)**
- 1.9.1 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.
- 1.9.2 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.
- 1.9.3 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.
- 1.9.4 Per ogni E-Ticket rimborsato, acquistato attraverso il portale per le ditte, viene percepita la franchigia. Questa è conteggiata anche quando sia possibile produrre la prova del mancato utilizzo intero o parziale del titolo di trasporto.

1.10 Incapacità di viaggiare

1.10.1 In generale

- 1.10.1.1 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.
- 1.10.1.2 La durata computabile della mancata utilizzazione ammonta per ogni caso ad almeno cinque giorni consecutivi e deve situarsi entro la durata di validità dell'abbonamento. Il rimborso può essere richiesto al massimo fino a un mese dopo la fine dell'incapacità di viaggiare attestata (esempio: incapacità di viaggiare 1.6.20xx – 15.6.20xx, domanda di rimborso da presentare entro il 14.7.20xx).
- 1.10.1.3 Se il titolare o il partner contrattuale di un abbonamento domanda un rimborso sulla base della mancata utilizzazione in seguito a malattia o infortunio, dev'essere esibita una copia del corrispondente attestato (per es. conferma della degenza in ospedale o in una casa di cura, certificato medico dell'incapacità di viaggiare). Per ogni periodo di mancata utilizzazione va presentato un attestato a parte. In caso di ricaduta, l'IT può esigere un secondo certificato rilasciato da un altro medico. Non è necessaria alcuna procura per una disdetta dovuta a incapacità di viaggiare.

Incapacità di viaggiare temporanea: l'incapacità di viaggiare dev'essere scaduta e il certificato medico allestito per l'ultimo giorno dell'incapacità stessa o più tardi. Se entrambe queste condizioni non sono soddisfatte, il rimborso va temporaneamente rifiutato. Dev'essere allestito un nuovo certificato medico dopo la scadenza dell'incapacità di viaggiare. Un rimborso può avvenire fino al massimo 30 giorni dopo l'ultimo giorno dell'incapacità di viaggiare.

Incapacità di viaggiare permanente: vi è una disdetta / un rimborso per il primo giorno dell'incapacità di viaggiare con il motivo «incapacità di viaggiare». Il certificato medico dev'essere stato allestito per il primo giorno dell'incapacità di viaggiare o più tardi. Questo rimborso può avvenire fino al massimo un anno dopo l'inizio dell'incapacità di viaggiare.

1.10.1.4 Eventuali combinazioni di AG sec. T654 (AG Duo Partner o AG Familia) permangono fino alla fine dell'anno di abbonamento, anche in caso di rimborso dell'AG di base o di un AG Duo Partner o AG Familia a causa di incapacità di viaggiare attestata (senza riguardo all'intervallo di pagamento). L'AG Duo Partner o Familia sullo SwissPass viene disdetto automaticamente alla fine dell'anno di abbonamento.

1.10.1.5 Panoramica

Prodotto	Rimborso	Franchigia	Pagamento
AG e metà-prezzo sullo SwissPass	Pro rata per la vigilia dell'incapacità di viaggiare Se viene acquistato un nuovo abbonamento, questo ha una validità.	10.- CHF	L'importo del rimborso viene accreditato al conto del partner contrattuale e bonificato sulla prossima fattura. Se non viene emesso un nuovo abbonamento, vi è un bonifico sul conto bancario o postale.
Abbonamento di percorso, Modulare, di comunità e seven25, carta mensile AG e Pass bici	Pro rata per la vigilia dell'incapacità di viaggiare Se viene acquistato un nuovo abbonamento, questo ha una validità	10.- CHF	Si applicano le prescrizioni degli abituali mezzi di pagamento. In caso di nuovo acquisto, computo possibile sul nuovo abbonamento.
Abbonamento annuale e mensile senza SwissPass	Pro rata per la vigilia dell'incapacità di viaggiare La conferma va appuntata alla ricevuta di rimborso.	10.- CHF	Si applicano le prescrizioni degli abituali mezzi di pagamento. In caso di nuovo acquisto, computo possibile sul nuovo abbonamento.
Abbonamento Svago	Non è accordato alcun rimborso causa mancata utilizzazione per	-	-

	malattia o infortunio. Un giorno di viaggio già attivato può essere disattivato in un secondo tempo.		
--	---	--	--

1.11 Rimborso in caso di ritardo

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

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

1.11.3 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 1.11.9 (caso A)
- di rinunciare al proseguimento del viaggio, se lo hanno già intrapreso. Si veda l'esempio alla cifra 1.11.9 (caso B)
- oppure di tornare senza indugio alla stazione iniziale del viaggio. Si veda l'esempio alla cifra 1.11.9 (caso C)

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

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

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

1.11.7 Panoramica dei casi

Percorso	Rimborso
Caso A: rinuncia al viaggio	Rimborso integrale del prezzo di trasporto; vedi esempio alla cifra <u>1.11.9</u>
Caso B: rinuncia al proseguimento del viaggio in una stazione intermedia	Rimborso proporzionale del prezzo di trasporto; vedi esempio alla cifra <u>1.11.9</u>
Caso C: rientro immediato alla località di partenza da una stazione intermedia	Rimborso integrale del prezzo di trasporto; vedi esempio alla cifra <u>1.11.9</u>

1.11.8 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.

1.11.9 Esempi

Descrizione del caso	Rimborso in caso di ritardo:
<p><u>Esempio 1:</u> Schwarzenburg – Luzern, via Bern, Olten Prezzo di trasporto (2^a classe, ½, corsa semplice, fittizio): CHF 25.00</p>	
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>	
Caso A: rinuncia al viaggio prima dell'andata	Diritto: 100% di CHF 50.00 Importo: CHF 50.00 Pagamento: CHF 50.00
Caso B: rinuncia a proseguire il viaggio da una stazione intermedia all'andata - Bern - Olten	Diritto: rimborso proporzionale per il percorso non utilizzato Importo: CHF 40, pagamento: CHF 40 Importo: CHF 35, pagamento: CHF 35
Caso C: rientro immediato alla località di partenza da una stazione intermedia all'andata	Diritto: 100% di CHF 50.00 Importo: CHF 50.00 Pagamento: CHF 50.00
<p><u>Esempio 3:</u> Schwarzenburg – Luzern, via Bern, Olten</p>	

AG (2 ^a classe, pagamento annuale, fittizio): CHF 3 650	
Caso A: rinuncia al viaggio	Nessun diritto a un rimborso
Caso B: rinuncia a proseguire il viaggio da una stazione intermedia - Bern - Olten	Nessun diritto a un rimborso
Caso C: rientro immediato alla località di partenza da una stazione intermedia	Nessun diritto a un rimborso
<u>Esempio 4:</u> Zürich – Winterthur Prezzo di trasporto (2^a classe, 1/2, fittizio): CHF 7.00	
Caso A: rinuncia al viaggio	Diritto: 100% di CHF 7.00 Importo: CHF 7.00 Pagamento: CHF 7.00
Caso B: rinuncia a proseguire il viaggio da una stazione intermedia - Flughafen	Diritto: rimborso proporzionale del percorso non utilizzato Importo: CHF 3 Pagamento: CHF 3
Caso C: rientro immediato alla località di partenza da una stazione intermedia	Diritto: 100% di CHF 7.00 Importo: CHF 7.00 Pagamento: CHF 7.00
<u>Esempio 5:</u> Zürich – Winterthur Abb. comunitario (2^a classe, pagamento annuale, fittizio): CHF 2 200.00	
Caso A: rinuncia al viaggio	Nessun diritto a un rimborso
Caso B: rinuncia a proseguire il viaggio da una stazione intermedia - Flughafen	Nessun diritto a un rimborso
Caso C: rientro immediato alla località di partenza da una stazione intermedia	Nessun diritto a un rimborso

2 Mancata utilizzazione

2.1 Prova della totale o parziale mancata utilizzazione

- 2.1.1 La mancata utilizzazione vale come attestata nei casi seguenti:
- Restituzione prima dell'inizio della durata di validità e nessuna annotazione di controllo
 - A causa dell'orario di emissione o di obliterazione non sarebbe stato possibile compiere il viaggio e non vi è alcuna annotazione di controllo
 - Memorizzato nel dossier elettronico ma non ancora stampato (eccezione: E-Ticket)
 - Perturbazioni d'esercizio (l'IT non ha potuto fornire l'offerta d'orario)
- 2.1.2 La parziale mancata utilizzazione vale come attestata nei casi seguenti:
- Presentazione per il rimborso nel luogo dell'interruzione del viaggio
 - Conferma della corrispondente IT
- 2.1.3 Se il punto di servizio non può procedere al rimborso immediato, deve confermare la parziale mancata utilizzazione. La forma della conferma deve escludere l'ulteriore utilizzazione per il percorso citato dalla / dal cliente.
- 2.1.4 Se la prova della mancata utilizzazione totale o parziale non può essere fornita, non vi è alcun diritto a un rimborso.
- 2.1.5 I titoli di trasporto confermati dal personale di controllo sono rimborsati solo a condizione che vengano presentati insieme il titolo di trasporto e, a parte, la conferma della rispettiva IT mediante giustificativo, mod. 7000 o modulo interno di una IT.
- 2.1.6 In caso di dubbio, rientra nelle competenze del personale preposto accordare o rifiutare un rimborso.

2.2 Conferma della totale o parziale mancata utilizzazione

- 2.2.1 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.
- 2.2.2 La forma dell'attestazione deve escludere l'ulteriore utilizzazione per il percorso in parola.
- 2.2.3 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
- 2.2.4 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.
- 2.2.5 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.
- 2.2.6 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
- 2.2.7 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)
- 2.2.8 Dopo che un biglietto è scaduto, la sua mancata utilizzazione non può essere attestata
- 2.2.9 Le agenzie di viaggio non possono apporre sui biglietti attestazioni in merito alla mancata utilizzazione.

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

- 2.3.1 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.
- 2.3.2 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.
- 2.3.3 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.
- 2.3.4 Per le attestazioni successive fatte nel treno, il personale di controllo procede nel modo seguente:
- 2.3.5 Attestazione da parte del personale di controllo, con dispositivo elettronico di controllo:
- Consegna del rispettivo giustificativo d'attestazione
 - Contrassegnare con una riga diagonale il recto del biglietto, sul quale viene emessa l'attestazione
- 2.3.6 Attestazione da parte del personale di controllo, senza dispositivo elettronico di controllo:
- 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)

2.4 Biglietti «Combi»

- 2.4.1 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. Vogliate osservare in tali casi gli articoli nell'InfoPortal TP.
- 2.4.2 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.

2.5 Carte per 2 corse

- 2.5.1 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

Lo scambio di CPC non o solo parzialmente utilizzate sec. T652 è possibile senza franchigia nei casi seguenti, quando il detentore acquista:

- un'altra classe, o
- un abbonamento generale;
- un abbonamento di comunità;
- un abbonamento di percorso / modulare
- un Pass bici, una carta mensile per AG o un abbonamento Svago

Se il prezzo stampato non corrisponde più a quello attuale, si deve pagare la differenza tra i prezzi.

3.2 Lo scambio di CPC sec. T652 è possibile fino a un anno dopo la data di scadenza che figura stampata.

3.3 Rimborso con franchigia

Rimborsi su carte per più corse non o parzialmente utilizzate sono possibili come segue:

Calcolo:

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

3.4 Rimborso senza franchigia

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

- errore del servizio
- CPC per ragazzi scaduta (età) fino a un anno dopo la data di scadenza stampata

4 Abbonamenti di percorso, modulari e di comunità su SwissPass

4.1 In generale

4.1.1 In caso di adattamenti rilevanti delle prestazioni di trasporto, il cliente può restituire il suo abbonamento con un rimborso pro rata senza franchigia (ad es se la sera la stazione non è più servita da alcun collegamento)

4.1.2 Se viene acquistato un nuovo abbonamento identico, 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
181	187	27
188	210	22
211	217	16

N° di giorni d'utilizzazione, da	a	Importo da rimborsare in %
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.

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 Calcolo del rimborso pro rata

prezzo pagato x giorni non utilizzati

Durata di validità dell'abbonamento in giorni

- 4.3.1 Esempio: titolare di un abbonamento per 12 mesi che acquista un abbonamento generale.

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

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

Gli AG su carta blu sono in circolazione solo fino al 12 dicembre 2021.

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 Non sono accordati rimborsi sugli abbonamenti sostituiti in caso di smarrimento o furto (con la menzione E o Sostituzione).
- 5.1.5 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
- 5.1.6 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.
- 5.1.7 Un rimborso può essere accordato sulle carte d'abbonamento danneggiate e **sostituite**, dietro presentazione dell'abbonamento sostitutivo.
- 5.1.8 Calcolo del rimborso **pro rata**:
- $$\text{prezzo pagato} \times \text{giorni non utilizzati} / 365$$
- 5.1.9 Se viene acquistato un nuovo abbonamento identico, l'abbonamento ancora valevole può essere rimborsato unicamente come restituzione.

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

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

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.

5.2.2 **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 5.1.8 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 5.2.1.3 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 solo sullo SwissPass.

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 (in circolazione non oltre il 29.06.2022)

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

5.4.1.2 Gli abbonamenti metà-prezzo (da 1, 2 o 3 anni) 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
- incapacità di viaggiare attestata
- acquisto di un metà-prezzo tramite Clientela aziendale

5.4.2 Metà prezzo per il personale dell'Amministrazione federale

5.4.2.1 Per il rimborso dei metà-prezzo della Confederazione, i rispettivi servizi di quest'ultima possono rivolgersi al CC Briga (al più tardi fino al 30 marzo 2022).

5.4.2.2 Un metà-prezzo acquistato dal suo detentore prima della sua entrata al servizio dell'Amministrazione federale 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. 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 con la franchigia. Per la carta giornaliera scontata secondo T654, capitolo 14.5 fanno stato le condizioni di scambio secondo T600.9, cifra 8

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. Le carte multigiorni al metà-prezzo parzialmente utilizzate vanno computate pro rata.

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 (salvo il metà-prezzo)
- 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 Il rimborso di carte giornaliere secondo T 654, capitoli 13 e 14, senza indicazione del prezzo (anche con l'indicazione «Pauschal») e di carte giornaliere scontate non è possibile. È inoltre escluso il rimborso di una carta giornaliera per accompagnatori secondo T654, capitolo 12, cifra 12.3.

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 Cambiamento di classe AG per 1–11 mesi

5.6.1.3 Sono rimborsati soltanto i mesi inutilizzati interamente. Si riscuote la franchigia. 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.

5.6.2 **Cambiamento di classe per una tratta 1–11 mesi**

- 5.6.2.1 Sono rimborsati soltanto i mesi inutilizzati interamente. Si riscuote la franchigia. 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).
- 6.1.4 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 / durata di validità dell'abbonamento in giorni
- 6.1.5 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 Gli AG con fattura annuale (PA) e quelli con fattura mensile (PM) contano come abbonamenti annuali. Di conseguenza, l'AG PM non è un abbonamento mensile e non è possibile uno scambio in un abbonamento mensile. La durata minima del contratto non dev'essere rispettata in caso di scambio di un AG (PA o PM) in un altro abbonamento annuale. Se il cliente chiede uno scambio in un abbonamento mensile, occorre rispettare la durata minima contrattuale e il termine di disdetta, segue inoltre la restituzione dell'AG con successivo nuovo acquisto dell'abbonamento mensile desiderato.
- 6.2.1.3 Il passaggio all'interno di un assortimento di AG è sempre fattibile. Esempio: cambio da AG adulto in AG Partner o modifica della modalità di pagamento, da fattura mensile a fattura annuale o viceversa.

Esempio	La durata minima del contratto va rispettata (sì / no)
AG PA in abbonamento di percorso, modulare o di comunità da un anno	No
AG PM in abbonamento di percorso, modulare o di comunità da un anno	No
AG PA in abbonamento di percorso, modulare o di comunità da un mese	Sì. L'AG può essere rimborsato come restituzione, tenendo conto della durata minima del contratto e del termine di disdetta.
AG PM in abbonamento di percorso, modulare o di comunità da un mese	Sì. L'AG può essere rimborsato come restituzione, tenendo conto della durata minima del contratto e del termine di disdetta.

6.2.1.4 Un pagamento in contanti o un accredito sul conto del cliente può avvenire solo quando l'abbonamento non è più valido.

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

6.2.1.6 Se invece di un AG parzialmente utilizzato viene acquistato:

- un altro AG (ad es. AG Adulto o AG Duo Partner)
- un AG in un'altra classe (dalla 2a alla 1a classe o viceversa)
- un abbonamento di percorso, modulare o di comunità da un anno,

sull'abbonamento esistente si accorda un rimborso pro rata. La durata minima del contratto non viene iniziata da capo. I restanti mesi interi della durata minima del contratto continuano a decorrere sulla nuova prestazione di AG. 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 riscossa la franchigia.

6.2.2.2 Esempi: AG adulto, 2^a classe, prezzo 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

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

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

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 6.1.4 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
- incapacità di viaggiare attestata
- 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. Gli abbonamenti seven25 mensili non sono rimborsati.

Periodo di utilizzazione, in giorni, da	A	Importo del rimborso 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
181	187	27

Periodo di utilizzazione, in giorni, da	A	Importo del rimborso in %
188	210	22
211	217	16
218	240	11
241	247	5
248	365	0

6.4.2 Nei casi seguenti, sugli abbonamenti annuali e mensili viene accordato un rimborso pro rata:

- acquisto di un abbonamento con durata di validità uguale o più lunga (abb. annuale in abb. annuale, abb. mensile in abb. mensile / annuale)
- decesso del titolare
- incapacità di viaggiare attestata

6.5 Carta mensile per AG

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

- Acquisto di un abbonamento con durata di validità uguale o più lunga (abb. annuale in abb. annuale, abb. mensile in abb. mensile / annuale)
- Decesso
- Incapacità di viaggiare attestata

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 12.2 della T654. Viene dedotta la franchigia.

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.

6.6.3 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 abbonamento con durata di validità uguale o più lunga (abb. annuale in abb. annuale, abb. mensile in abb. mensile / annuale)
 - 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
- 6.6.4 I giorni d'escursione non utilizzati non possono essere riportati all'anno seguente. Rimborsi secondo la cifra 6.6.3 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 con durata di validità uguale o più lunga (abb. annuale in abb. annuale, abb. mensile in abb. mensile / annuale)
 - scambio
 - decesso
 - incapacità di viaggiare attestata

6.8 Pass per cani

- 6.8.1 La restituzione prima del primo giorno di validità è possibile. Viene riscossa la franchigia.
- 6.8.2 Nei casi seguenti viene accordato un rimborso pro rata:
- Decesso del cane o del proprietario
 - Incapacità di viaggiare attestata del proprietario
- 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 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.

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 della franchigia:

- 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 e il Ticket-ID devono essere verificati. Rimborso senza franchigia se, prima che venga intrapreso il viaggio, lo scopo dello stesso non viene più raggiunto a causa di un ritardo sec. T600, cifra 14.6.1.9.

9 Biciclette o veicoli analoghi

9.1 Rimborso di Velo–Pass:

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

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

9.2 **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, ottenendo l'importo da rimborsare.

9.3 Un rimborso pro rata è accordato nei casi seguenti:

- Decesso

9.4 Incapacità di viaggiare attestata

9.5 Bollettino di prenotazione (nei treni IC/EC): nessuno scambio né rimborso