# MANUALE OPERATIVO PER CAMBI E RIMBORSI PRENOTAZIONI **TRENITALIA E ITALO**



## **A) RIMBORSO TRENITALIA**

- **B) CAMBIO PRENOTAZIONE TRENITALIA**
- **C) CAMBIO CARNET TRENITALIA**
- **D) CAMBIO POSTO TRENITALIA**
- **E) RIMBORSO ITALO**
- **F) CAMBIO PRENOTAZIONE ITALO**
- **G) CAMBIO POSTO ITALO**

Per modificare il biglietto Trenitalia acquistato online sulla piattaforma: https://treni.lorchideasrl.it/ si dovrà entrare nell'area riservata con Username e Password e selezionare la Dashboard, in seguito si potrà selezionare il biglietto treno a cui si desidera apportare le modifiche nella sezione "le mie prenotazioni" e si aprirà la schermata con



tutte le prenotazioni attive. Prendendo come esempio un biglietto di Trenitalia, per effettuare la modifica la procedura

è la seguente:

	CODICE PRATICA	CREATA IL	CONTRAENTE	PASSEGGERO RIF.	PNR	PREZZO VENDITA	AZIONI
)	EGNTR20.	18/11/2024				6.8 EUR	🙆 Riepilogo
		Reggio Emilia	- Bologna Centrale	■ 18/11/24		🖨 Stam	pa 🕑 Modifica

ope.		
•	€ RIMBORSO	Rimborso sulla base delle condizioni applicate in fase di acquisto / Rimborso non consentito per biglietti parte di un carnet aziendale.
•	CAMBIO PRENOTAZIONE	Modifica di data/ora/tratta/tariffa/classe.
•		Rimborso sulla base delle condizioni applicate in fase di acquisto / Rimborso non consentito per biglietti parte di un carnet aziendale.
		★ ANNULLA OPERAZIONE

A questo punto ecco cosa si può e cosa non si può fare:

# A) RIMBORSO TRENITALIA

#### € RIMBORSO

## Non si può fare

Cancellare un biglietto che non sia in tariffa Base o Corporate, in quanto tutte le altre tariffe non sono rimborsabili.

ase delle condizioni applicate in fase di acquisto / Rimborso non consentito per biglietti parte di un carnet aziendale

I biglietti Carnet non sono rimborsabili, ma riutilizzabili contattando il Servizio Clienti Egencia.

## Si può fare

Per le tariffe Base e Corporate una volta selezionata la voce Rimborso si dovrà cliccare su "procedi" e si visualizzerà la schermata riepilogativa del viaggio.

In rosso sotto la sezione penale, si troverà scritto il costo della trattenuta che verrà applicata se si completerà il rimborso.

Per procedere con l'effettivo rimborso si dovrà in seguito cliccare sul cursore accanto a "i"per selezionare il viaggio da rimborsare e successivamente cliccare su "seleziona e continua".

Riepilogo	viaggio origi	nale							
	TE:								
→ ANDATA:	Reggio Em	lia Av (18:00) -	Milano Centrale (18:50)	18/11	/2024				
									Prezzo totale: 34.9 EL
\$ Rimborsi (	ove applicabi	le): <b>1</b>							
Selezionare	un <mark>o o p</mark> iu' pa	sseggeri su	cui operare.						
🕞 Reggio En	nilia Av - Milano	Centrale ,FRECC	CIAROSSA n. 9544				<b>18/11</b>	/2024 p. 🕑 1	18:00 , a. 🧿 18:50
Selezionare	Passeggero	Tipo	Tariffa	PNR	Carrozza	Posto	Costo	Penale	Note
		ADULTO	CORPORATE - PREMIUM		6	9B	34.9 EUR	0 EUR	Operazione permessa solo su treni sfm
i 💿		ADULTO	CORPORATE - PREMIUM		6	9B	34.9 EUR	6.98 EUR	
		1							

A questo punto si visualizzerà la schermata finale in cui verrà riepilogato il costo del biglietto

e l'importo della penale trattenuta in fase di rimborso (sottolineata in rosso nella schermata sottostante), il costo del rimborso finale è sottolineato in azzurro; per finalizzare il rimborso si dovrà cliccare su "procedi"e l'azione finalizzerà sia la cancellazione della prenotazione che il rimborso del biglietto.

0
Attenzione.
Trenitalia conferma che è possibile chiedere il rimborso della soluzione come richiesto con gli eventuali addebiti indicati.
Si desidera davvero procedere con l'operazione?
Ricordiamo che, una volta confermato, non sarà più possibile tornare indietro.
Riceverete una email di conferma agli indirizzi specificati in fase di prenotazione.
Riepilogo del viaggio scelto
Importo Totale Soluzioni Escluse da Itinerario: 86.7 EUR
Totale Penali applicate: 17.35 EUR
Totale Rimborso ricevuto da Trenitalia: 69.35 EUR

Inserire la lista dei nuovi passeggeri e relativa tipologia

(\*) campi obbligatori

★ ANNULLA OPERAZIONE... ✔ PROCEDI...

RIMBORSO PER DISSERVIZI DEL VETTORE: in attesa dello sviluppo del software per richiedere gli indennizzi per disagi subiti, nel caso in cui riceviate cancellazioni direttamente dal fornitore per cause di forza maggiore (es. scioperi, maltempo ecc..) o il treno accumulasse ritardo superiore ai 59 minuti, vi preghiamo di contattare il Servizio Clienti Egencia, per richiederne il rimborso.

# **B) CAMBIO PRENOTAZIONE TRENITALIA**

Ø CAMBIO PRENOTAZIONE

Non si può fare

Modificare un biglietto che non sia in tariffa Base, Corporate o Economy.

Modifica di data/ora/tratta/tariffa/classe.

Il cambio stazione di origine e destinazione e il cambio classe (da Standard/Premium a Business e viceversa) sono consentiti solo in tariffa Base e Corporate.

Tutte le altre tariffe non sono modificabili.

I biglietti Carnet non sono modificabili in questa sezione, si possono modificare nella sezione successiva.

#### Si può fare

Per le tariffe Base, Corporate o Economy, una volta selezionata la voce Cambio Prenotazione si dovrà seguire questi passaggi:

• Indicare se è necessario modificare solo andata o solo il ritorno oppure l'andata ed il ritorno insieme.

• Inserire negli appositi campi le stazioni di origine e destinazione, le date e gli orari desiderati.

• Una volta inseriti questi dati, si dovrà cliccare sul cursore accanto a "i" per selezionare il viaggio da modificare e cliccare su "cerca soluzioni".

Qui sotto si trova la schermata compilata con i nuovi dati desiderati per la modifica:

A Si prega di com	ipilare i dati in questione, date ed or	ari desiderati:				
Tipo Viaggio:	Solo andata   O Andata e ritorr	10				
Partenza da	Milano Centrale	Data ed ora partenza	29/08/2024	•	10:00	O
Arrivo a	Roma Termini	Data ed ora rientro:	gg/mm/aaaa		10:00	
Adulti	01 🕶	Ragazzi	00 🕶			
X ANNULLA OPE	RAZIONE				CERCA SOLI	UZIONI

elezionare uno o piu' passeggeri su cui operare.

Milano Centrale >Roma Termini FRECCIAROSSA 9618 28/08/2024 p. O 08:50 a. O 11:58 Selezionare Passeggero Tipo Tariffa PNR Carrozza Costo Penale Note Posto ADULTO CORPORATE - PREMIUM ABC123 12D 6 86.7 EUR 0 EUR i.

X ANNULLA OPERAZIONE...

A questo punto si accederà alla schermata con le possibili soluzioni disponibili per la modifica.

Viaggio di andata	
1) Viaggio di andata <b>Milano Centrale - Roma Termini</b> p. 🛗 29/08/2024 🧿 08:00 a. 🛗 29/08/2024 🧿 11:10	$\sim$
2 ) Viaggio di andata <b>Milano Centrale - Roma Termini</b> p. 🛗 29/08/2024 🧿 08:10 a. 🛗 29/08/2024 🧿 11:49	$\sim$
3 ) Viaggio di andata <b>Milano Centrale</b> - <b>Roma Termini</b> p. 🛗 29/08/2024 🧿 08:30 a. 🛗 29/08/2024 🧿 11:40	$\sim$
4 ) Viaggio di andata <b>Milano Centrale</b> - <b>Roma Termini</b> p. 🛗 29/08/2024 🧿 08:58 a. 🛗 29/08/2024 🧿 12:10	$\sim$
5 ) Viaggio di andata <b>Milano Centrale</b> - <b>Roma Termini</b> p. 🛗 29/08/2024 🧿 09:10 a. 🛗 29/08/2024 🧿 12:49	$\sim$
6 ) Viaggio di andata Milano Centrale - Roma Termini p. 🛗 29/08/2024 🧿 09:35 a. 🛗 29/08/2024 🧿 12:34	$\sim$
7 ) Viaggio di andata <b>Milano Centrale</b> - <b>Roma Termini</b> p. 🛗 29/08/2024 🧿 09:58 a. 🛗 29/08/2024 🧿 13:10	$\sim$
8 ) Viaggio di andata Milano Centrale - Roma Termini p. 🛗 29/08/2024 🧿 10:10 a. 🋗 29/08/2024 🧿 13:49	$\sim$
9 ) Viaggio di andata <b>Milano Centrale - Roma Termini</b> p. 🛗 29/08/2024 🧿 10:50 a. 🋗 29/08/2024 🧿 21:00	$\sim$

Cliccando su ciascuna di esse si visualizzeranno le classi e le tariffe disponibili per effettuare il cambio; incrociando la classe di servizio sulla prima riga con la tariffa sulla prima colonna otterrà il prezzo del nuovo biglietto, selezionandolo e cliccando poi su "procedi con questa soluzione".

4 ) Viaggio di andata Milano Centrale - Ro	<b>ma Termini</b> p. 🛗 29,	/08/2024 🖸 08:58	a. 🛗 29/08/2024 🧿 12:10		$\sim$
5 ) Viaggio di andata Milano Centrale - Ro	ma Termini p. 🛗 29	/08/2024 🗿 09:10	a. 🛗 29/08/2024 🧿 12:49		$\sim$
6 ) Viaggio di andata Milano Centrale - Ro	<b>ma Termini</b> p. 🛗 29	/08/2024 () 09:35	a. 🛗 29/08/2024 🧿 12:34		^
🗟 Milano Centrale - Roma Termini	<b>1</b> 29/08/	2024 <b>O</b> p. 09:35	<b>O</b> a. 12:34 FRECCIAROSSA 1000 n. 9617		
	<b>1</b> EXECUTIVE	<b>1</b> BUSINESS	<b>BUSINESS AREA SILENZIO</b>	PREMIUM	1 STANDARD
CORPORATE	O 250.8 EUR	O 109.7 EUR	O 109.7 EUR	95.2 EUR	0 80.8 EUR
Corporate TOP	O 324.5 EUR	0 141.9 EUR	O 141.9 EUR	○ 123.2 EUR	O 104.5 EUR
Super Economy		078.9 EUR	○ 78.9 EUR	○ <b>51.9 EUR</b>	O 44.9 EUR
Accordo Globale Olta Sconto 30	11	0 90.3 EUR	O 90.3 EUR	○ 78.4 EUR	O 66.5 EUR
Economy	Lei	0 93.9 EUR	O 93.9 EUR	O 80.9 EUR	○ 74.9 EUR
FrecciaDAYS	-			0 44.9 EUR	O 37.9 EUR

✓ PROCEDI CON QUESTA SOLUZIONE...

✓ CERCA SOLUZIONL.

A seguire si visualizzerà la schermata finale con il riepilogo del valore del nuovo biglietto, l'importo da corrispondere per la modifica, o del rimborso nel caso in cui la nuova soluzione fosse più economica. Nella schermata qui sotto si trova in rosso l'integrazione tariffaria da pagare. Se si desidera processare alla modifica è necessario cliccare sul quadratino accanto а

alla dicitu	ura " Ho preso visione	ed accetto gli ir	nporti ri	portati".	
	TE:				
→ ANDATA:	Milano Centrale 08:50 > Roma Termini 11:58		<b>1 28/08/2024</b>		
					Prezzo totale: 86.7 EUR
Biepilogo	del viaggio scelto				
Viaggio di a	ndata				
😡 Milano Centr	rale - Roma Termini	🛗 29/08/2024 🧿 p. 09:35	🕑 a. 12:34	FRECCIAROSSA 1000 n. 9617	95.2 EUR
				Importo Totale Soluz	zioni Escluse da Itinerario: 86.7 EUR
					Totale Penali applicate: 0 EUR

EUR Totale nuovo itinerario richiesto: 95.2 EUR

Differenza da pagare: 8.5 EUR

			Ho preso visione ed aco	etto gli importi riportati.
Nella schermat e-mail, ed il nui potrà cliccare s biglietto aggior	ta seguente è necessaric mero Carta Freccia per i su "PROCEDI" per finaliz rnato.	o inserire i dati obbli, possessori; soltanto zare la modifica del	gatori: nome cognor o dopo aver inserito la prenotazione e l'e	ne e indirizzo i dati si missione del
Inserire la lista dei	nuovi passeggeri e relativa tipo	logia		
🛓 Passeggero 1 (adu	lto)			
Nome*:				
Cognome*:				
Data di nascita:	gg/mm/aaaa			
Carta Freccia:				
Telefono:				
Email*:				
(*) campi obbligatori				
X ANNULLA OPERAZIONI	Em			♥ PROCEDI
ATTENZION è fondamental orari desiderat sulla prenotazi la cancellazion evidenziato in	IE Se la prenotazione or e specificare unitamente i anche il numero di Adu ione originaria. L'incongr e della vecchia prenotaz verde nella schermata q	riginaria è stata effe e alle stazioni di orig Ilti e/o Ragazzi che c ruenza del numero c ione, ecco dove bisc uì sotto).	ttuata per due o più ine e destinazione, l orrisponda esattam dei viaggiatori potre ogna selezionare gli a	viaggiatori e date e gli ente a quelli bbe causare adulti ( è
\$ Cambio Biglietto -	Cambio Tariffa (ove applicabile): 🕄			
A Si prega di compila	are i dati in questione, date ed orari desider	ati:		
Tipo Viaggio:	● Solo andata   ○ Andata e ritorno			
Partenza da	Milano Centrale	Data ed ora partenza	29/08/2024	10:00 🛇
Arrivo a	Roma Termini	Data ed ora rientro:	gg/mm/aaaa	10:00
Adulti	02 -	Ragazzi	00 ~	
X ANNULLA OPERAZ	ZIONE			CERCA SOLUZIONI
Colorionare una				
Selezionare uno o pi	a passeggen su cui operare.			

## **C) CAMBIO CARNET TRENITALIA** Rimborso sulla base delle condizioni applicate in fase di acquisto / Rimborso non consentito per biglietti parte di un carnet aziendale

## Non si può fare

0 CAMBIO BIGLIETTO CARNET

Modificare tratta, nome ed effettuare il rimborso tratta e nome e effettuare il rimborso

#### Si può fare

una volta selezionata la voce "Cambio Biglietto Carnet" si dovrà indicare la data e l'orario desiderati e selezionare il cursore accanto a "i" (che si trova nella schermata qui sottoindicato con la freccia rossa) per selezionare il viaggio da modificare e cliccare su "Seleziona e continua".

Riepilogo via	aggio originale													
→ ANDATA:	Milano Centrale (	(16:58) - I	Roma Termini (	20:10)		24/09/	2024							
												Prez	zo tota	le: O EUF
\$ Cambio Pren	otazione (ove a	applicat	oile): 🕚											
A Si prega di s	specificare una data	ed un or	ario desiderato	30/08/2024		10:00 🛇								
Selezionare un	o o piu' passeg	geri su	cui operare											
G Milano Centr	rale - Roma Termini	,FRECCIA	ROSSA 1000 n.	9649					<b>₩</b> 24/09/20	24 p. 🕑 16:5	8 , a. O 2	20:10		
Selezionare Pas	sseggero T	Tipo	Tariffa						PNR	Carrozza	Posto	Costo	Penale	Note
· 🛪 🗖	A	ADULTO	Prenotaz ( BUSINESS	Carnet Aziend	e 50V AV	- PRENOTAL	ZIONE CARNE	ET 1	ABC12D	2	13D	0 EUR	O EUR	L
X ANNULLA OF	PERAZIONE									1	✓ SEL	ZIONA	CONT	NUA
	and the second													
			<u>х</u> п							••				• ~
A questo p	ounto si aco	cede	rà alla so	cherma	ita co	on le po	ossibili	soluz	ioni di	sponib	ili pe	er la i	nod	ifica
A questo p a costo zer	ounto si aco ro.	cede	rà alla s	cherma	ita co	on le po	ossibili	soluz	ioni di	sponib	ili pe	er la i	nod	ifica
A questo p a costo zer	ounto si aco ro. TALIA Alte	cede rnat	rà alla so <b>tive di</b>	cherma spon	ita co ibili	on le po	ossibili	soluz	ioni di	sponib	ili pe	er la i	mod	ifica
A questo p a costo zer	ounto si aco ro. Alte	cede rnat	rà alla so tive di	cherma spon	ita co ibili	on le po	ossibili	soluz	ioni di	sponib	ili pe	er la i	mod	ifica
A questo p a costo zer Costo resources Contro resources ANNULLA OPE	ounto si aco ro. Alter Fraziones	cede rnat	rà alla se <b>tive di</b>	cherma spon	ita co ibili	on le po	ossibili	soluz	ioni di	sponib	ili pe	er la i	nod	ifica
A questo p a costo zer Costo zer Contro reacove dello stato X ANNULLA OPE Tratta interessata:	ounto si aco ro. Alte ERAZIONE	cede rnat	rà alla so tive di	cherma <b>spon</b>	ita co ibili Data e or	on le po	ossibili 30/08/24 10:0	soluz	ioni di	sponib	ili pe	er la i	nod	ifica
A questo p a costo zer Correcto zer A costo zer Correcto zero X ANNULLA OPE Tratta interessata: Combinazio	ounto si aco ro. Alte Milano (Tutte Le Si one Proposta	cede rnat	rà alla se <b>tive di</b> Roma (Tutte	cherma <b>spon</b> Le Stazioni )	ibili Data e or	on le po	ossibili 30/08/24 10:0	soluz	ioni di	sponib	ili pe	er la i Prez	mod	ifica
A questo p a costo zer Contro dello tar ANNULLA OPE Tratta interessata: Combinazio	erazione Milano (Tutte Le Sione Proposta 24 O p. 10:04 , O a.	cede rnat	rà alla so tive di Roma (Tutte Milano Rogore	cherma <b>spon</b> Le Stazioni )   rdo - Roma Te	ibili Data e or	on le po	30/08/24 10:0	soluz 00	ioni di	sponib	ili pe	Prez 0 EU	mod	ifica Different 0 EUR
A questo p a costo zer Costo zer A costo z	Alte Alte	cede rnat (tazioni ) . 13:35 @	rà alla so tive di Roma (Tutte Milano Rogore Milano Central	cherma spon Le Stazioni ) ( edo - Roma Ter	ibili Data e or ermini FRE mini FREC	on le po a richiesta: ::cciarossa	30/08/24 10:0 Treno n. 931 Treno n. 9527	soluz	ioni di	sponib	ili pe	Prez 0 EU 0 EU	mod R R	ifica Differen 0 EUR 0 EUR
A questo p a costo zer	Alter Milano (Tutte Le Sone Proposta 24 O p. 10:04, O a. 24 O p. 10:10, O a. 24 O p. 10:10, O a.	cede rnat itazioni ) - . 13:35 @ . 13:49 @ . 14:10 @	rà alla so tive di Roma (Tutte Milano Rogore Milano Central Milano Central	cherma spon Le Stazioni )   edo - Roma Terr le - Roma Terr le - Roma Terr	ibili Data e or rrmini FRE mini FREC mini FREC	a richiesta: CCLAROSSA	30/08/24 10:0 1 Treno n. 931 1 Treno n. 9527 1000 Treno n.	000 111 9623	ioni di	sponib	ili pe	Pres 0 EU 0 EU 0 EU	rnod R R R	Differen O EUR O EUR O EUR
A questo p a costo zer Costo zer A costo z	Counto si aco ro. Alte ERAZIONE. Milano (Tutte Le Si one Proposta 24 O p. 10:04 , O a. 24 O p. 10:10 , O a. 24 O p. 10:58 , O a. 24 O p. 11:10 , O a.	cede rnat itazioni ) .13:35 @ .13:49 @ .14:10 @ .14:49 @	rà alla so tive di Roma (Tutte Milano Rogore Milano Central Milano Central Milano Central	cherma spon Le Stazioni )   edo - Roma Ten le - Roma Ten le - Roma Ten le - Roma Ten	ta co ibili Data e or ermini FREC mini FREC mini FREC	an le po a richiesta: cociarossa ciarossa ciarossa	30/08/24 10:0 Treno n. 931 Treno n. 9527 1000 Treno n. Freno n. 9587	soluz	ioni di	sponib	ili pe	Prez OEU OEU OEU OEU	rrod R R R	Differen 0 EUR 0 EUR 0 EUR 0 EUR
A questo p a costo zer	Counto si aco ro. Alte ERAZIONE Milano (Tutte Le Si one Proposta 24 O p. 10:04 , O a. 24 O p. 10:10 , O a. 24 O p. 10:58 , O a. 24 O p. 11:25 , O a.	cede rnat (tazioni) (13:35 ) (13:49 ) (14:49 ) (14:49 )	rà alla so tive di Roma (Tutte Milano Rogore Milano Central Milano Central Milano Central Milano Central	cherma spon Le Stazioni ) ( edo - Roma Tem le - Roma Tem le - Roma Tem le - Roma Tem	ta co ibili Data e or ermini FREC mini FREC mini FREC mini FREC	a richiesta: CCIAROSSA CIAROSSA CIAROSSA	30/08/24 10:0 Treno n. 931 Treno n. 9527 1000 Treno n. Treno n. 9587 1000 Treno n.	soluz 00 11 , 9623 , 9625	ioni di	sponib	ili pe	Prez 0 EU 0 EU 0 EU 0 EU 0 EU	rrod R R R R	Differen o EUR o EUR o EUR o EUR o EUR
A questo p a costo zer	Counto si aco ro. Alter Alter Milano (Tutte Le S one Proposta 24 O p. 10:04 , O a. 24 O p. 10:58 , O a. 24 O p. 11:25 , O a. 24 O p. 11:25 , O a.	cede rnat itazioni) .13:35 @ .14:10 @ .14:49 @ .14:43 @ .15:10 @	rà alla so tive di Roma (Tutte Milano Rogore Milano Central Milano Central Milano Central Milano Central Milano Central	cherma spon Le Stazioni )   edo - Roma Terr le - Roma Terr	Data e or mini FREC mini FREC mini FREC mini FREC mini FREC mini FREC	a richiesta: CCIAROSSA CIAROSSA CIAROSSA CIAROSSA	30/08/24 10:0 Treno n. 931 Treno n. 9527 1000 Treno n. Treno n. 9587 1000 Treno n.	00 11 9623 9625 9627	ioni di	sponib	ili pe	Pres OEU OEU OEU OEU OEU OEU	rrod R R R R R R	Differen 0 EUR 0 EUR 0 EUR 0 EUR 0 EUR 0 EUR
A questo p a costo zer	Cunto si aco ro. Alte ERAZIONE. Milano (Tutte Le Si one Proposta 24 O p. 10:04, O a. 24 O p. 10:10, O a. 24 O p. 10:58, O a. 24 O p. 11:25, O a.	cede rnat itazioni) 13:35 @ 13:35 @ 14:10 @ 14:49 @ 14:49 @ 15:10 @	rà alla so tive di Roma (Tutte Milano Rogore Milano Central Milano Central Milano Central Milano Central Milano Central Milano Central	cherma spon Le Stazioni )   edo - Roma Ter le - Roma Terr le - Roma Terr	Data e or mini FREC mini FREC mini FREC mini FREC mini FREC mini FREC mini FREC	a richiesta: CCIAROSSA CIAROSSA CIAROSSA CIAROSSA CIAROSSA	30/08/24 10:0 Treno n. 931 Treno n. 9527 1000 Treno n. Treno n. 9587 1000 Treno n. 1000 Treno n.	soluz 00 11 9623 9625 9627	ioni di	sponib	ili pe	Prez 0 EU 0 EU 0 EU 0 EU 0 EU 0 EU 0 EU 0 EU	rrod	Differen 0 EUR 0 EUR 0 EUR 0 EUR 0 EUR 0 EUR 0 EUR 0 EUR
A questo p a costo zer	Cunto si aco ro. Alte Alte Milano (Tutte Le S one Proposta 24 O p. 10:10 , O a. 24 O p. 10:10 , O a. 24 O p. 11:25 , O a.	cede rnat (tazioni) (13:35 © (13:49 © (14:49 © (14:49 © (14:43 © (15:10 © (15:49 © (15:49 ©) (16:15 ©	rà alla so tive di Foma (Tutte Milano Rogore Milano Central Milano Central Milano Central Milano Central Milano Central Milano Central Milano Central Milano Central	cherma spon Le Stazioni ) ( do - Roma Ten le - Roma Ten	Data e or mini FREC mini FREC mini FREC mini FREC mini FREC mini FREC mini FREC mini FREC mini FREC	a richiesta: CCIAROSSA CIAROSSA CIAROSSA CIAROSSA CIAROSSA CIAROSSA	30/08/24 10:0 30/08/24 10:0 A Treno n. 931 Treno n. 9527 1000 Treno n. 1000 Treno n. 1000 Treno n. 1000 Treno n. 1000 Treno n.	soluz 00 11 9623 9625 9627 5 9631	ioni di	sponib	ili pe	Prez 0 EU 0 EU 0 EU 0 EU 0 EU 0 EU 0 EU 0 EU	rrod	Differen O EUR O EUR O EUR O EUR O EUR O EUR O EUR O EUR
A questo p a costo zer X ANNULLA OPE Tratta interessata: Combinazio 1 30/08/202 1 30/08/202	Cunto si aco ro. Alte ERAZIONE. Milano (Tutte Le Si one Proposta 24 O p. 10:04 , O a. 24 O p. 10:10 , O a. 24 O p. 10:58 , O a. 24 O p. 11:25 , O a.	cede rnat (tazioni) 13:35 @ 13:49 @ 14:10 @ 14:49 @ 14:43 @ 15:10 @ 15:49 @ 16:15 @ 16:49 @	rà alla so tive di Roma (Tutte Milano Rogore Milano Central Milano Central Milano Central Milano Central Milano Central Milano Central Milano Central Milano Central Milano Central	cherma spon Le Stazioni )   edo - Roma Terr le - Roma Terr	Data e or mini FREC mini FREC	a richiesta: CCIAROSSA CIAROSSA CIAROSSA CIAROSSA CIAROSSA CIAROSSA	30/08/24 10:0 Treno n. 931 Treno n. 931 Treno n. 9527 1000 Treno n. Treno n. 9587 1000 Treno n. 1000 Treno n. 1000 Treno n. 1000 Treno n.	soluz 00 11 9623 9625 9627 9631 9631	ioni di	sponib	ili pe	Prez 0 EU 0 EU 0 EU 0 EU 0 EU 0 EU 0 EU 0 EU	rrod	Different 0 EUR 0 EUR 0 EUR 0 EUR 0 EUR 0 EUR 0 EUR 0 EUR 0 EUR
A questo p a costo zer	Cunto si aco ro. Alte ERAZIONE Milano (Tutte Le Si one Proposta 24 O p. 10:04 , O a. 24 O p. 10:10 , O a. 24 O p. 11:25 , O a. 24 O p. 11:26 , O a. 24 O p. 11:27 , O a. 24 O p. 11:28 , O a. 24 O p. 11:28 , O a. 24 O p. 11:29 , O a.	cede rnat (tazioni) (13:35 @ (14:49 @ (14:49 @ (14:49 @ (15:10 @ (16:15 @ (16:49 @ (16:40 @)	rà alla se tive di tore di tive di tive di coma (Tutte Milano Rogore Milano Central Milano Central Milano Central Milano Central Milano Central Milano Central Milano Central Milano Central Milano Central	cherma spon Le Stazioni ) ( do - Roma Ter le - Roma Terr le - Roma Terr	Data e or mini FREO mini FREO	a richiesta: CLAROSSA CLAROSSA CLAROSSA CLAROSSA CLAROSSA CLAROSSA CLAROSSA	30/08/24 10:0 30/08/24 10:0 A Treno n. 931 Treno n. 9527 1000 Treno n. Treno n. 9587 1000 Treno n. 1000 Treno n. 1000 Treno n. 1000 Treno n. 1000 Treno n. 1000 Treno n.	soluz 00 11 9623 9625 9627 5 9631 9539	ioni di	sponib	ili pe	Prez 0 EU 0 EU 0 EU 0 EU 0 EU 0 EU 0 EU 0 EU	rrod	Differen 0 EUR 0 EUR 0 EUR 0 EUR 0 EUR 0 EUR 0 EUR 0 EUR 0 EUR 0 EUR
A questo p a costo zer	Cunto si aco ro. Alte FAZIONE Milano (Tutte Le S one Proposta 24 O p. 10:10 , O a. 24 O p. 10:10 , O a. 24 O p. 11:10 , O a. 24 O p. 11:25 , O a. 24 O p. 11:25 , O a. 24 O p. 11:30 , O a. 24 O p. 13:10 , O a. 24 O p. 13:10 , O a. 24 O p. 13:30 , O a. 24 O p. 13:58 , O a.	cede rnat (tazioni) (13:35 © (13:49 © (14:49 © (14:49 © (15:49 © (15:49 © (16:49 © (16:49 © (16:49 © (16:40 © (17:10 ©	rà alla so tive di com (Tutte Milano Rogore Milano Central Milano Central	cherma spon Le Stazioni )   do - Roma Terr le - Roma Terr	ta co ibili Data e or ermini FREC mini FREC	en le po a richiesta: cciarossa cciarossa cciarossa cciarossa cciarossa cciarossa cciarossa cciarossa cciarossa cciarossa cciarossa	30/08/24 10:0 30/08/24 10:0 A Treno n. 931 Treno n. 9527 1000 Treno n. Treno n. 9587 1000 Treno n. 1000 Treno n. 1000 Treno n. 1000 Treno n. 1000 Treno n. 1000 Treno n. 1000 Treno n.	soluz 00 11 9623 9625 9627 5 9631 9539 8 9637	ioni di	sponib	ili pe	Pres 0 EU 0 EU 0 EU 0 EU 0 EU 0 EU 0 EU 0 EU	rrod rr rr rr rr rr rr rr rr rr rr rr rr rr	Differen 0 EUR 0 EUR

Scegliendo la soluzione preferita e e cliccando poi su "Seleziona" verrà finalizzata la modifica della prenotazione e l'emissione del biglietto aggiornato.

## **RENDI DISPONIBILE IL TUO BIGLIETTO EMESSO CON FORMULA CARNET**

Premesso che i carnet sono modificabili prima della partenza del treno prenotato sia per la data che per l'orario, nel caso di un vostro imprevisto che vi porta ad annullare la prenotazione ma non avete ancora disponibile la nuova data, avete la possibilità di rendere disponibile il vostro biglietto carnet ad altri colleghi seguendo le seguenti procedure: a) In attesa dello sviluppo del software che permetterà di gestire autonomia la procedura: a. Contattare prima della partenza del treno prenotato il servizio clienti confermando che non potete più partire e che non avete una data alternativa e che intendete rendere disponibile il biglietto carnet ad altri colleghi.

b) Non appena completato lo sviluppo del software che vi permetterà di gestire in autonomia la procedura:

a. entrare nella Dashboard, selezionare il viaggio prenotato con il Carnet e selezionare "Rendi disponibile il carnet" e seguire le istruzioni.

Entrambi le procedure permetteranno alla vostra Azienda di utilizzare a pieno i vantaggi offerti dalla formula carnet che porta a importanti economie di spesa.

## **D) CAMBIO POSTO TRENITALIA**

La funzione "cambia posto prenotato" sarà disponibile a partire dal 15 dicembre 2024

Simile è la procedura per Italo di cui riportiamo qui sotto i passaggi di modifica e cancellazione per vostra comodità. Una volta effettuato l'accesso alla piattaforma treni per modificare il biglietto già



acquistato si dovrà cliccare su Dashboard, in seguito si potrà selezionare il biglietto treno a cui si desidera apportare le modifiche nella sezione "le mie prenotazioni" e si aprirà la schermata con tutte le prenotazioni attive. Prendendo in questo caso un biglietto Italo, per effettuare la modifica la procedura è la seguente:

1. Selezionare il biglietto che si desidera modificare e cliccare su Italo per iniziare il processo

di m	nodifica de	el biglie	tto.					
8	CODICE PRATICA	CREATA IL	CONTRAENTE	PASSEGGERO RIF.		PNR	PREZZO VENDITA	AZIONI
	EGNTR202	18/11/2024					34.7 EUR	@ Riepilogo
		Paola - Napol	i Centrale	₩ 27/11/24		.italo_		C Modifica
sche A) T B) C riml 3. A A) C B) N C) C	ermata co Torna alla I Conferma borso si do ssociare d Cancellazio Iodifica gi Cambio po	n le sez Dashbo e prose ovrà clic i nuovc one pre orno e sto.	ioni ard e gui, per proce ccare su "Cor la propria ut notazione ora	edere alla modifica e nferma e prosegui": tenza e scegliere tra	e I:	Buongiorno confermi la modi TORNA ALLA E	, ifica del bliglietto con DASHBOARD	PNR:
INSE	RIRE PASSEGO	iERI	di Associ	autente				
Ti	tolo:	* No	me:	autente	* Cognome	e:		
**	Email:			* Cellulare:		Italo Più:		
** lr	nserire almeno	uno dei due	e campi					

CANCELLAZIONE PRENOTAZIONE

# **E) RIMBORSO ITALO**

#### Non si può fare

Cancellare un biglietto che non sia in tariffa Flex o Economy, in quanto tutte le altre tariffe non sono rimborsabili.

### Si può fare

Per le tariffe Flex e Economy una volta selezionata la voce Cancellazione prenotazione si dovrà cliccare su "procedi" e si visualizzerà la schermata sottostante e si vedranno il costo della trattenuta che verrà applicata se si completerà il ATTENZIONE CANCELLAZIONE BIGIETTO: rimborso. bliglietto intestato a

Per procedere con l'effettivo rimborso si dovrà in seguito cliccare sul cursore "Confermi cancellazione".

Costo cancellazione: .00 € , Rimborsati: .00 € ANNULLA Confermi Cancellazione

CAMBIO POSTO

MODIFICA GIORNO E ORA

# F) CAMBIO PRENOTAZIONI ITALO

## Non si può fare

Modificare un biglietto che non sia in tariffa Flex o Economy, tenendo presente che il cambio stazione di origine e destinazione non è permesso per nessuna tariffa. Tutte le altre tariffe non sono modificabili.

#### Si può fare

Per le tariffe Flex o Economy una volta selezionata la voce Modifica Giorno e Ora si dovrà indicare se è necessario modificare solo andata, solo il ritorno o l'andata ed il ritorno insieme inserendo negli appositi campi le stazioni di origine e destinazione, le date e gli orari desiderati. Una volta inseriti questi dati si dovrà cliccare sul cursore "Cerca". Qui sotto si trova la schermata compilata con i nuovi dati desiderati per la modifica:

tenza da/il	🛗 Arrivo a/il	🔿 Durata	Cambi	Treno	Prezzo da €
06:20 Reggio Emilia AV	09:14 Roma Tiburtina	02:54	0	Italo IT / 9907	47,90 € <sup>●</sup> ⁰
07:18 Reggio Emilia AV	<b>10:18</b> Roma Tiburtina	03:00	0	Italo IT / 8111	47,90 € <sup>●</sup> ⁰
<b>08:18</b> Reggio Emilia AV	<b>11:16</b> Roma Tiburtina	02:58	0	Italo IT / 9915	47,90 € <sup>●</sup> ⁰
09:18 Reggio Emilia AV	12:19 Roma Tiburtina	03:01	0	Italo IT / 9919	47,90 € <sup>●</sup> ⁰



A questo punto si accederà alla schermata con le possibili soluzioni disponibili per la modifica. Cliccando su ciascuna di esse, si visualizzeranno le classi e le tariffe disponibili per effettuare il cambio; incrociando la classe di servizio sulla prima riga con la

tariffa sulla prima colonna otterrà il prezzo del nuovo biglietto. Selezionandolo e cliccando poi su "Scegli e continua", si aprirà la schermata con i dati associati del viaggiatore. Cliccando su prosegui si finalizzerà il cambio con le eventuali penali associate.

## **G) CAMBIO POSTO ITALO**

Si può selezionare il posto come indicato qui sotto e fatta la selezione apparirà l'eventuale costo aggiuntivo da pagare.

Email:								dirizzo	:								Reggi	o Emilia AV	0	Roma Tiburtina	
Città:	ttà: Cellulare:														<b>O</b> 08:	28		Ø 11:09			
Mail del richiedente:	tail del richiedente:															🛗 do	🛗 dom 04 ago 2024		🛗 dom 04 ago 2024		
																		rata del viaggio: 02	Cambi: 0		
																	DETT	AGLIO DEL VIAGGI	0		
iepilogo passeggeri													Reggio Emilia AV 🛇 Roma Tiburtina								
1 Adulta														.iti	.italo_						
Nome Cognon	Jutto 1e Cognome: - Email:														Treno: Italo 9915						
Supplemento selezione po	sti																Reggi	o Emilia AV	0	Roma Tiburtina	
Italo 9915 / Reggi	io Emi	lia A	V-Ror	na T	ibur	tina								Selez	tiona	la carrozza 4	Ø 08: ∰ doi	28 m 04 ago 2024		⊘ 11:09	
La scelta del posto è op: Se si desidera proseguir	a scelta del posto è opzionale e prevede un costo, questo è visibile andando con il mouse sopra il numero del posto. Il si desidera proseguire senza effettuare una preferenza, il sistema ne assegnerà uno automaticamente senza costi aggiuntivi.															Super Prima	Super Flex 🜒 54 Prima				
	1.0		1		L.		1				Ľ		I E								
44 43	3 40	37	34	31	28	25	22	19	16	13				10	9			Prezzo totale			
43	2 39	36	33	30	27	24	21	18	15	12	8	6	4	2						.00 €	
	1 38	35	32	29	26	23	20	17	14	11	7	5	3	1:							
		_												- 1							

VI RICORDIAMO CHE IL SERVIZIO CLIENTI EGENCIA È SEMPRE A VOSTRA DISPOSIZIONE PER ASSISTERVI NELLE MODIFICHE

> **GRAZIE PER L'ATTENZIONE** II Team Treni