

# MANUALE OPERATIVO PER CAMBI E RIMBORSI PRENOTAZIONI TRENITALIA E ITALO

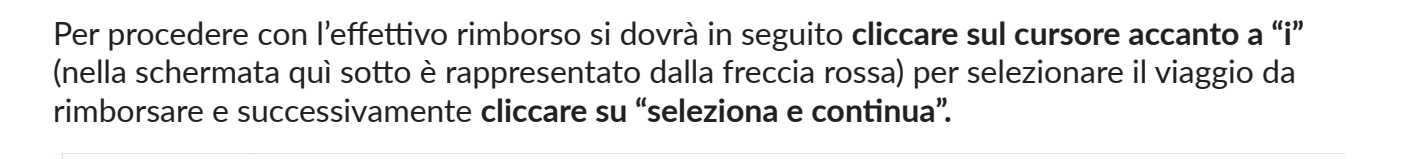


- A) RIMBORSO TRENITALIA
- B) CAMBIO PRENOTAZIONE TRENITALIA
- C) CAMBIO CARNET TRENITALIA
- D) CAMBIO POSTO TRENITALIA
- E) RIMBORSO ITALO
- F) CAMBIO PRENOTAZIONE ITALO
- G) CAMBIO POSTO ITALO

Per modificare il biglietto Trenitalia acquistato online sulla piattaforma: <https://prenotazioni.lorchidea.it> si dovrà entrare nell'area riservata con Username e Password e selezionare "Bacheca", 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:

**1** Selezionare il biglietto che si desidera modificare e cliccare su Trenitalia per iniziare il processo di modifica del biglietto.



**2** Dopo aver cliccato su "Trenitalia" si aprirà la seguente schermata con le sezioni A) Rimborso B) Cambio prenotazione e C) Cambio biglietto con carnet:



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

## A) RIMBORSO TRENITALIA

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

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

**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 (sottolineata in verde nella schermata sottostante) 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" (nella schermata qui sotto è rappresentato dalla freccia rossa) per selezionare il viaggio da rimborsare e successivamente cliccare su "selezione e continua".



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 biglietto attuale 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.

## B) CAMBIO PRENOTAZIONE TRENITALIA

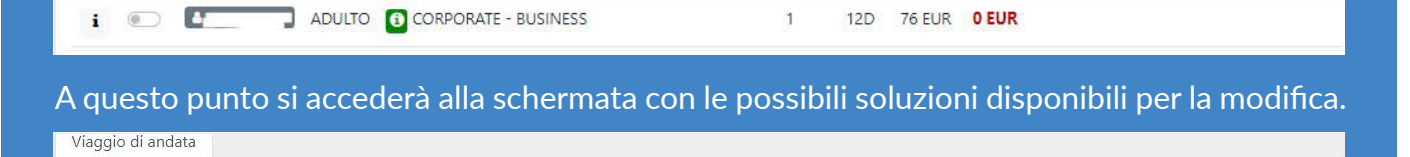
**Non si può fare**  
 Modificare un biglietto che non sia in tariffa Base, Corporate o Economy, tenendo presente che, il cambio stazione di origine e destinazione e infine il cambio classe (da Standard/ Premium a Business e viceversa) è consentito solo in tariffa Base e Corporate.

Tutte le altre tariffe non sono modificabili.

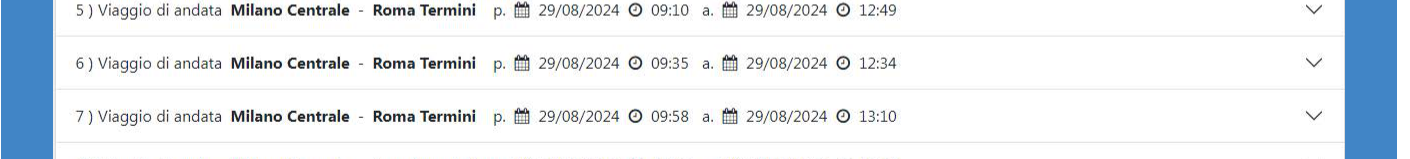
I biglietti Carnet non sono modificabili in questa sezione, si possono modificare nella sezione successiva.

**Si può fare**  
 Per le tariffe Base, Corporate o Economy una volta selezionata la voce Cambio Prenotazione si dovrà 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 accanto a "I" per selezionare il viaggio da modificare e cliccare su "cerca soluzioni".

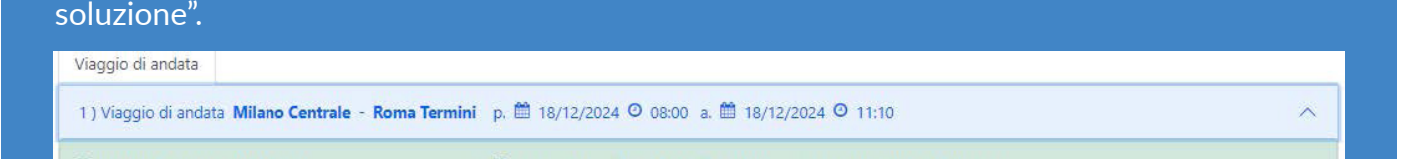
Qui sotto si trova la schermata compilata con i nuovi dati desiderati per la modifica:



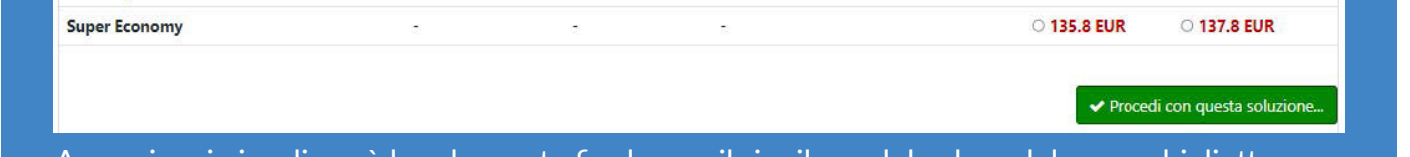
A questo punto si accederà alla schermata con le possibili soluzioni disponibili per la modifica.



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 "procedi con questa soluzione".



Nella schermata seguente è necessario inserire i dati obbligatori: nome cognome e indirizzo e-mail, ed il numero Carta Freccia per i possessori; soltanto dopo aver inserito i dati si potrà cliccare su "PROCEDEI" per finalizzare la modifica della prenotazione e l'emissione del biglietto aggiornato.

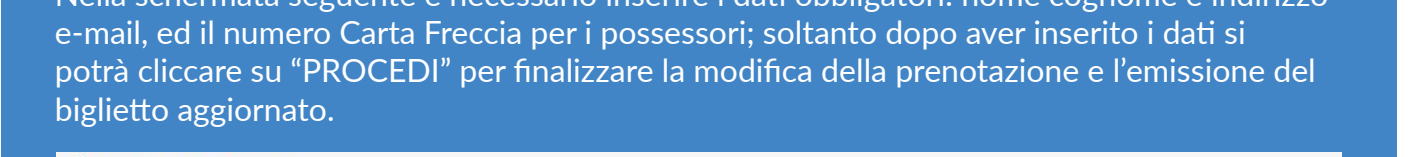


**ATTENZIONE** Se la prenotazione originaria è stata effettuata per due o più viaggiatori è fondamentale specificare accuratamente le classi e le tariffe disponibili per effettuare il cambio; incrociando la classe di servizio sulla prima riga con la tariffa sulla prima colonna otterrà il prezzo del nuovo biglietto, selezionandolo e cliccando poi su "procedi con questa soluzione".

## C) CAMBIO CARNET TRENITALIA

**Non si può fare**  
 Modificare 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 sotto indicata con la freccia rossa) per selezionare il viaggio da modificare e cliccare su "Selezione e continua".



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



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

## RENDI DISPONIBILE IL TUO BIGLIETTO EMESSE 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 prenotato ad altri colleghi 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) Nella procedura completata 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 breve

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 modifica del biglietto.



2. Dopo aver cliccato su "Modifica" si aprirà la seguente schermata con le sezioni A) Torna alla Dashboard e B) Conferma e prosegui, per procedere alla modifica e rimborso si dovrà cliccare su "Conferma e prosegui".

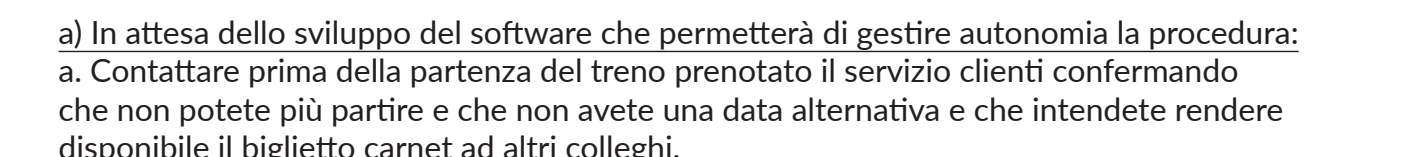
3. Associare di nuovo la propria utenza e scegliere tra: A) Cancellazione prenotazione B) Modifica giorno e ora C) Cambio posto.



**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 rimborso.

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



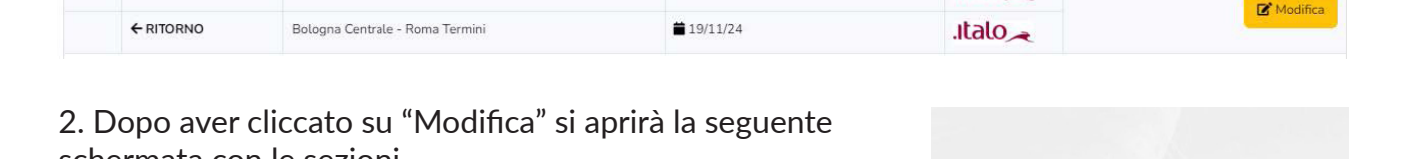
## F) CAMBIO PRENOTAZIONI ITALO

**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:



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 applicate.

## G) CAMBIO POSTO ITALO

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



VI RICORDIAMO CHE IL SERVIZIO CLIENTI ORCHIDEA È SEMPRE A VOSTRA DISPOSIZIONE PER ASSISTervi NELLE MODIFICHE

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

Il Team Treni