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 **Italo** o **Trenitalia** è necessario che il viaggiatore si trovi entro un'ora dalla partenza del treno oggetto di Passeggeri **Bachecca**", in seguito si potrà selezionare il biglietto tenere a cui si vuole apportare le modifiche nella sezione "le mie prenotazioni" e si aprirà la schermata con tutte le prenotazione attive.

Prendendo come esempio un biglietto di Trenitalia, per effettuare le modifiche a procedere 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 di Rimborso ED Cambio prenotazione e CI Cambio biglietto con carnet:

A questo punto esce 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 sono rimborsabili.

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

Si può fare

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

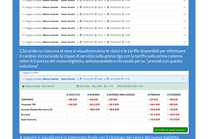
Il tasto **annulla** permette di tornare indietro (utilizzabile in nella schermata sottostante) si troverà scritto **Il costo della trattenuta che verrà applicata** e si completerà il rimborso.

Per procedere con il rimborso rimborso si dovrà in seguito cliccare **si,rimborsa e accetta** e" (nella schermata qui sotto si rappresenta dalla frecia rossa) per selezionare il viaggio da rimborsare e successivamente su **"selezione e continua"**.

A questo punto si visualizzerà la schermata finale in cui verrà riepilogato il costo del biglietto e la cifra che verrà rimborsata. Se si è soddisfatti si selezionerà la voce "Rimborsa" (in basso a sinistra), cliccando sul tasto rimborsa si visualizzerà un avviso per finalizzare il rimborso e dovrà cliccare su "procedi"e l'azione finalizzerà sia la cancellazione della prenotazione che il rimborso del biglietto.

RIMBORSO PER EVENTO DEL VETTORE: in attesa della sviluppo del software per richiesta di rimborso per disagi subiti, nel caso in cui riceviate cancellazioni attraverso email/sms per casi di forza maggiore (es. scioperi, maltempo ecc.) e il treno accumulasse ritardo superiore a 59 minuti, vi preghiamo di contattare il Servizio Clienti Dedicato per richiedere il rimborso.

B) CAMBIO PRENOTAZIONE TRENITALIA



Non si può fare

Modifiche su biglietti non in tariffa Base, Corporate e Economy. Inoltre prevede che, il cambio stazione di origine e destinazione e infine il cambio classe (da Standard a Business) non sia possibile. Inoltre non è possibile cambiare la tariffa Base o Flexible.

I biglietti Carnet non sono modificabili.

I biglietti Carnet non sono modificabili in questa sezione, e possono modificare nella sezione rimborso.

Si può fare

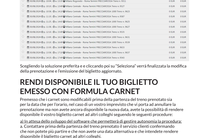
Per la tariffa Base, Corporate e Economy una volta selezionata la voce Cambio Prenotazione si dovrà indicare le nuove date di viaggio e selezionare la nuova tratta. Successivamente si dovrà cliccare su "Cerca" (in basso a sinistra) e si visualizzerà la schermata con le nuove tratte disponibili. Una volta inseriti quindi dati si dovrà cliccare sul **cursore accanto a "Si** per selezionare il viaggio desiderato e cliccare su "cerca soluzione".
Ora si dovrà scegliere la schermata completa (in rosso dati dividendi per la tratta o

A questo punto si accede alla schermata con le possibili soluzioni disponibili per le modifiche

A seguire si visualizzerà la schermata finale con il riepilogo del costo del biglietto. Se si è soddisfatti l'importo dovrà essere pari o inferiore al credito, in caso di un nuovo soluzione finale più economica, il credito residuo sarà disponibile per un successivo acquisto. Se invece si è disposti a pagare, in quanto tale si ci dovrebbe precisare le modifiche e nel contempo cliccare sul tasto "Rimborsa" e "Per pagare conferma" (in rosso) (riquadro).

Nella schermata seguente si necessaria inserire i dati obbligatori (nome, cognome e indirizzo mail) e selezionare la voce "Aggiungere" (riquadro in rosso). Successivamente si dovrà cliccare su "PROCEDI" per finalizzare la modifica della prenotazione e l'emissione del biglietto aggiornato.

ATTENZIONE : la prenotazione originaria è stata effettuata per due o più viaggiatori il processo di modifica è disponibile solo per uno di viaggiatori. In caso di gruppi (per due o più persone) anche i nominativi dovranno essere modificati. Se si desidera effettuare la modifica per tutti i viaggiatori si dovrà ripetere il processo di modifica selezionando la voce "Aggiungi viaggiatore" (riquadro in rosso) e selezionando la voce della schermata qui sotto).



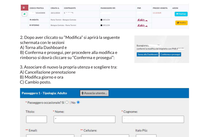
C) CAMBIO CARNET TRENITALIA

Non si può fare

Modifiche tratta o nome e effettuare il rimborso

Si può fare

una volta selezionata la voce **"Cambio Biglietto Carnet"** si dovrà indicare la **data e** l'orario del viaggio e selezionare la nuova tratta. Successivamente si dovrà cliccare sul pulsantino(una croce in fronte) nominal per selezionare il viaggio da modificare e cliccare su "Selezione e continua".



A questo punto si accedere alla schermata con le possibili soluzioni disponibili per la modifica di cui sopra.

Successivamente si dovrà cliccare su "Selezione" 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 quanto riguarda la tratta che per quanto riguarda il nominativo, è possibile rendere disponibile il proprio biglietto per una tratta ancora disponibile la nuova data, vanta la possibilità di rendere disponibile il vostro biglietto carnet ad altri coloro gli seguendo le seguenti procedure:

1. Selezionare il proprio biglietto carnet che si desidera rendere disponibile per altri viaggiatori.
2. Contattare prima della partenza del treno prenotato il servizio clienti cordiamondo dedicato al numero 06 45 20 10 10 e comunicare la tratta e la data per le rotaie che rendere disponibile ad altri viaggiatori.

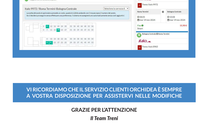
Si Non appena completato lo sviluppo del software che si permetterà di gestire in autonomia la procedura.
a. entrare nella Dashboard, selezionare il viaggio prescelto con il Carnet e selezionare "Rendi disponibile il carnet" e seguire le istruzioni.
Entrando la procedura permetterà alla vostra Azienda di utilizzare a pieno i vantaggi offerti dalla formula carnet che porta a importanti risparmi di spesa.

D) CAMBIO POSTO TRENITALIA

Selezionare "Cambio posto prenotato" (voce disponibile a breve.

Sente è la procedura per fatti di cui riportiamo qui sotto: passaggi di modifica e cambio posto prenotato. Dopo aver effettuato l'accesso alla piattaforma trovo le prenotazioni e il biglietto già acquistato si dovrà cliccare su Dashboard, in seguito si potrà selezionare il biglietto trovo cui si desidera apportare le modifiche nella sezione "le mie prenotazioni" e si aprirà la schermata con tutte le prenotazione attive. Prendendo in quanto caso un biglietto Italo, per effettuare le modifiche a procedere 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) Tema ulu Dashboard e
B) Conferma e proseguo, per procedere alla modifica e rimborso o torna ulu tra e "Conferma e proseguo".

3. Associare di nuovo la propria utenza e scegliere tra
A) Modifica posizione
B) Modifica posto e
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 sono rimborsabili.

Si può fare

Per la tariffa **Flex** o **Economy** una volta selezionata la voce **Cancellazione** prenotazione si dovrà cliccare su "**procedi**" e si visualizzerà la schermata riepilogativa ed è andranno a fondo della trattenuta che verrà applicata e si completerà il rimborso.

Per procedere con l'effettuare rimborso si dovrà in seguito cliccare sul cursore **"Conferma cancellazione"**.

F) CAMBIO PRENOTAZIONI ITALO

Non si può fare

Modifiche su biglietti non in tariffa Flex o Economy, tenendo presente che il cambio stazione di origine e destinazione non è permesso nel relativo tariffa.
Tutte le altre tariffe non sono modificabili.

Si può fare

Per la tariffa **Flex** o **Economy** una volta selezionata la voce **Modifica Corsa** o **Cambio** si dovrà indicare ai necessario **nuove** date e selezionare la nuova tratta. Successivamente si dovrà cliccare **nuove** cercando negli appositi campi le stazioni **di origine e destinazione**, le **date** e gli **orari** desiderati.
Una volta inseriti quindi dati si dovrà cliccare sul cursore **"Cerca"**. Ora sarà in grado di visionare la schermata completa (rosso dati dividendi per la tratta o

tariffa sulla prima colonna ottenerà il prezzo del nuovo biglietto. Selezionandole si chiuderà poi **"Scegli e continua"**, quindi si determina con i dati secondo di 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 basta la selezione appunto Frecciarossa Frecciargento ecc.(rosso)

A questo punto si accedere alla schermata con le **possibili soluzioni disponibili** per la modifica di cui sopra. In caso di vuoi visualizzarmene lo classi di posti, cliccare per effettuare il cambio incrociando la classe di servizio sulla prima riga con la

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

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

il Team Tomi