



T600.9

Tariffa per i rimborsi

Edizione 14.12.2025

Modificazioni valevoli dal 14.12.2025

Cifra	Modifiche
Intera tariffa	Attestazione in caso di decesso
1.10.7 / 4.3.1	Aggiunto il FlexiAbo
10.2	Modificato lo specchietto delle possibilità di rimborso dei biglietti risparmio

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	13
1.5	Abbonamenti nominativi o SwissPass dimenticati, smarriti o sbarrati	14
1.6	E-Ticket/SwissPass non controllabili	16
1.7	Abbonamenti annuali e mensili acquistati in un secondo tempo / retrodatazione di abbonamenti nominativi del SDn e di comunità	16
1.8	Mancanza di posti nella 1a classe.....	17
1.9	E-Ticket dal portale delle ditte (B2B)	17
1.10	Incapacità di viaggiare	17
1.11	Rimborso in caso di ritardo.....	20
2	Mancata utilizzazione.....	24
2.1	Prova della totale o parziale mancata utilizzazione	24
2.2	Conferma della totale o parziale mancata utilizzazione	24
2.3	Attestazione per abbonamenti nominativi, SwissPass, ordine di marcia dimenticati	25
2.4	Biglietti «Combi»	26
2.5	Carte per 2 corse	26
3	Carte per più corse (CPC).....	27
4	Abbonamenti di percorso, modulari e di comunità su SwissPass	28
4.1	In generale.....	28
4.2	Calcolo del rimborso in caso di restituzione	28
4.3	Calcolo del rimborso pro rata	30
5	Titoli di trasporto secondo T654 (senza SwissPass).....	32
5.1	Carte giornaliere	32
5.2	Cambiamento di classe.....	32
6	Abbonamenti e titoli di trasporto secondo T654 sullo SwissPass	33
6.1	In generale	33
6.2	Abbonamenti generali (AG).....	33
6.3	Metà-prezzo	37
6.4	AG Night	37
6.5	Carta mensile per AG	37
6.6	Abbonamento Svago	37
6.7	Cambiamento di classe mensile per una tratta	38
6.8	Cambiamento di classe mensile per l'AG	38
6.9	Pass per cani da un mese e da un anno	38
6.10	Pass bici	39
7	Biglietti per gruppi	40
7.1	In generale.....	40
7.2	Definizione dell'importo da rimborsare	40
7.3	Esempi (prezzi fittizi).....	41

8	Titoli di prenotazione	43
9	Metà-prezzo PLUS.....	44
9.1	Rimborso alla disdetta.....	44
9.2	Calcolo dell'importo del rimborso	44
10	Titoli di trasporto di offerte risparmio	45
10.1	In generale	45
10.2	Biglietti risparmio.....	45
10.3	Cambi classe risparmio.....	46
10.4	Carta giornaliera risparmio e Carta giornaliera risparmio Comune	47

0 Avvertenze preliminari

- 0.1 Queste disposizioni valgono per tutti i titoli di trasporto.
- 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/spiegazione

AG	Abbonamento generale
Abb. ½	Abbonamento metà-prezzo / Metà prezzo
Banca dati dei clienti	Gestione partner commerciali NOVA
CASA	Sistema di vendita
CMC / CPC	Carta multicorse / carta per più corse
IT	Impresa di trasporto
PGV	Primo giorno di validità
UGV	Ultimo giorno di validità

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 (cifra [1.11](#))
- 1.1.2 Effettuano rimborsi tutti i servizi delle imprese di trasporto partecipanti al servizio diretto nazionale equipaggiati con apparecchi elettronici di vendita.
- 1.1.3 La o il cliente che richiede un rimborso per un titolo di trasporto non utilizzato o soltanto parzialmente utilizzato, deve portarne la prova. La mancata foratura del titolo di trasporto o il mancato controllo elettronico (Scan) di un E-Ticket e la sua impronta elettronica di controllo non valgono come conferma della non utilizzazione (cifra [1.3](#)).
- 1.1.4 Una richiesta di rimborso può includere più titoli di trasporto. La franchigia viene riscossa una sola volta per ogni richiesta.
- 1.1.5 L'importo del rimborso viene arrotondato al prossimo franco inferiore per gli abbonamenti e le carte per più corse, ai dieci centesimi inferiori per i biglietti singoli, di congiunzione e di gruppo.
- 1.1.6 Il rimborso viene versato sul mezzo di pagamento utilizzato al momento dell'acquisto (contanti, mezzo di pagamento non a contanti). Se l'accreditto non può essere effettuato sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato per l'addebito senza contanti, esso ha luogo secondo le P545 mediante buoni. Il rimborso su titoli di trasporto pagati con il metà-prezzo PLUS avviene secondo la T658. 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.
- 1.1.7 Per tutti i rimborsi, il giustificativo di rimborso va completato con il nome e il indirizzo della o del cliente.
- 1.1.8 Se la somma da rimborsare del titolo di trasporto al portatore supera il valore di CHF 50.00, e l'identità della o del richiedente non è conosciuta al personale allo sportello, o lo è in modo insufficiente, la stessa deve essere comprovata con un documento ufficiale d'identità valevole emesso a nome del viaggiatore, o lo SwissPass valevole emesso a nome della persona in questione
- 1.1.9 Se detta condizione non può essere adempiuta, il rimborso va rifiutato.
- 1.1.10 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.
- 1.1.11 Il rimborso di un abbonamento prima del PGV è ammesso solo se con questo abbonamento non è stato effettuato un rimborso / uno scambio di un altro abbonamento.

- 1.1.12 Il diritto al rimborso spetta alla o 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.
- 1.1.13 Le tasse e le disposizioni valgono al momento del rimborso, senza riguardo al termine di acquisto.
- 1.1.14 I titoli di trasporto emessi da agenzie viaggi devono sempre essere scambiati o rimborsati dall'ufficio d'emissione.

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 o di carte multicorse dimenticati;
 - le carte Junior e le carte Bimbi accompagnati secondo T600.3
 - le carte giornaliere senza indicazione del prezzo, i titoli di trasporto con la menzione «nessun rimborso»
 - i supplementi pagati nel treno, eccettuato quello in caso di abbonamento personale dimenticato;
 - gli abbonamenti bloccati,
 - i biglietti persi, rubati, distrutti o danneggiati.
- 1.2.2 Alle offerte risparmio si applicano condizioni di rimborso limitate; si veda la cifra 10.

1.2.3 I titoli di trasporto portanti una delle seguenti osservazioni:

BUONO	<p>Si deve verificare quale importo 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 / del viaggiatore. Per le eccezioni si veda qui sotto.</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 / del viaggiatore, anche senza una procura. Un eventuale importo rimanente viene pagato al beneficiario della prestazione /al viaggiatore.</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>Buoni dell'AI, della Polizia e altri (CASA prodotto terzo «Buono accettato»): 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>
PAUSCHAL/ FORFAIT	Titoli di trasporto speciali

1.2.4 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 cartavalore (salvo CG Friends Giovani)		
Prima dell'inizio della validità		Franchigia CHF 10.00
Dopo l'inizio della validità	-	<p>Franchigia CHF 10.00 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) • Non utilizzato (attestazione necessaria o prodotti non datati non oblitterati). Vale anche per uno scambio. <p>Franchigia CHF 0.00 valevole 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

Rimborso Momento	Libero servizio e automatizzato (Web shop/App Mobile)	Assistito e manuale
Biglietti singoli come E-Ticket (senza offerte risparmio,CG Friends Giovani e Ticketing automatico)		
Errata manipolazione nella vendita a libero servizio (per es. nome sbagliato)	Franchigia CHF 0.00	Franchigia CHF 0.00 solo dietro presentazione di un nuovo biglietto Franchigia CHF 10.00 se non viene acquistato un nuovo biglietto
Prima dell'inizio della validità	Franchigia CHF 0.00	CHF 10.00
Dopo l'inizio della validità	-	Franchigia CHF 10.00 con conferma della mancata utilizzazione
Ticketing automatico		
Dopo l'inizio della validità	Possibile solo mediante la singola App del provider secondo le rispettive CGC	
Offerte risparmio		
Nei primi 30 minuti dopo il momento dell'acquisto, e solo entro l'inizio della validità	Franchigia CHF 0.00	Secondo la cifra <u>10</u>
Decorso il termine dei primi 30 minuti dopo l'acquisto e prima dell'inizio della validità	Secondo la cifra <u>10</u>	Secondo la cifra <u>10</u>
Dopo l'inizio della validità	-	Secondo la cifra <u>10</u>

Rimbors Momento	Libero servizio e automatizzato (Web shop/App Mobile)	Assistito e manuale
Carta giornaliera Friends Giovani		
Prima dell'inizio della validità	Franchigia CHF 0.00	CHF 10.00
Dopo l'inizio della validità	Nessun rimborso o rimborso parziale possibile	Nessun rimborso o rimborso parziale possibile
Abbonamenti	Nessun un rimborso a libero servizio e in automatico di abbonamenti con rinnovo automatico (per es. AG o metà-prezzo)	
Prima dell'inizio della validità Restituzione causa mancata utilizzazione	Franchigia CHF 0.00 Anche in caso di scambio e Upsell	Franchigia CHF 10.00 (salvo il metà-prezzo PLUS)
Dopo l'inizio della validità	Franchigia CHF 0.00 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 assistiti.	Franchigia CHF 10.00 (salvo il metà-prezzo PLUS) 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 se senza interruzione.

Rimborso Momento	Libero servizio e automatizzato (Web shop/App Mobile)	Assistito e manuale
Biglietti di gruppo		
Prima dell'inizio della validità	Franchigia CHF 0.00	Franchigia CHF 10.00 La modifica del numero di partecipanti prima della partenza è gratuita.
Dopo l'inizio della validità	-	<p>Franchigia CHF 10.00 valevole nei casi seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Decesso • Incapacità di viaggiare attestata dal medico • Non utilizzato (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 <p>Franchigia CHF 0.00 valevole nei casi seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Upsell / scambio se senza interruzione • Perturbazione esercizio (solo per biglietti di percorso) • Mancanza di posto in 1a. classe

- 1.3.1 In caso di cambiamento o di errata immissione, con gli E-Ticket prima della partenza si procede sempre a un rimborso integrale con nuovo acquisto (nessun rimborso parziale).

- 1.3.2 Per gli abbonamenti, si ha un Upsell / scambio nei casi seguenti:
- Acquisto di un abbonamento con durata di validità uguale o superiore (abbonamento annuale --> annuale, abbonamento mensile --> mensile / annuale).
 - Acquisto di un AG
 - Acquisto di un metà-prezzo PLUS
 - Acquisto di un FlexiAbo (salvo lo scambio di un FlexiAbo in un FlexiAbo con zone che non cambiano (come quantità e zone tariffali))
 - Acquisto di un abbonamento di percorso / modulare annuale (anche clienti con AG)
 - Acquisto di altre tratte o zone (più brevi o più lunghe, di meno o di più)
 - Cambiamento del partner contrattuale per un AG

Se uno dei punti che precedono è soddisfatto, anche il passaggio da un abbonamento di 1^a classe in uno di 2^a viene valutato come scambio.

Per un Upsell o uno scambio almeno un criterio dev'essere soddisfatto.

- 1.3.3 Si ha un Downsell nei casi seguenti:

- Acquisto di un abbonamento con una durata più breve
- Scambio da un abbonamento in un metà-prezzo/AG Night.

- 1.3.4 Al ricevimento di una carta di accompagnamento, gli abbonamenti in essere vanno trattati come scambio. Un rimborso nel passato non è ammesso.

- 1.3.5 Uno scambio non è possibile se l'abbonamento viene prolungato anzitempo, in seguito a provvedimenti tariffali o per aggirare il limite d'età (durata di validità, zone/percorso e classe non cambiano).

1.4 Franchigia e possibilità di rimborso

1.4.1 Panoramica

Che cosa	Franchigia	Tipo di rimborso
Annulloamento fino a un giorno dopo la data di acquisto al punto vendita di emissione. Errore di manipolazione del personale	Nessuna franchigia	Annulloamento
Decesso	Franchigia CHF 10.00	Prima del PGV: rimborso completo Dopo il PGV: rimborso pro rata
Incapacità di viaggiare attestata	Franchigia CHF 10.00	Prima del PGV: rimborso completo Dopo il PGV: rimborso pro rata
Restituzione prima del PGV	Franchigia CHF 10.00	Restituzione

Che cosa	Franchigia	Tipo di rimborso
Annulloamento fino a un giorno dopo la data di acquisto al punto vendita di emissione. Errore di manipolazione del personale	Nessuna franchigia	Annulloamento
Restituzione dopo il PGV Rimborso in base alla rispettiva tabella	Franchigia CHF 10.00	Restituzione
Errore di manipolazione nella vendita a libero servizio (per es. nome sbagliato)	Nessuna franchigia	Annulloamento
Rimborso causa ritardo (diritto del viaggiatore)	Nessuna franchigia	Sec. cifra <u>1.11</u>
Upsell/scambio di un abbonamento (solo se senza interruzione)	Nessuna franchigia	Rimborso pro-rata dopo il PGV
Downsell	Franchigia CHF 10.00	Restituzione

1.5 Abbonamenti nominativi o SwissPass dimenticati, smarriti o sbarrati

- 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. Per il rimborso si applicano le disposizioni della T600, cifra 13 SwissPass dimenticato.
- 1.5.2 Gli e-Ticket possono essere rimborsati, date le seguenti premesse, anche senza conferma secondo la cifra 2.3:
- Cognome, nome e data di nascita su e-Ticket e abbonamento sono identici
 - Al momento del viaggio, l'abbonamento deve essere valevole per viaggiare.

1.5.3 Acquisto di biglietti acquistati durante il blocco di una prestazione AG e metà-prezzo:

Titolare di AG	Se nel corso di un blocco della prestazione l'abbonato acquista biglietti e paga la fattura per l'AG ancora durante il suddetto blocco, i biglietti vanno rimborsati in analogia al capitolo «AG dimenticato», cifra 1.5.4. Dopo l'avvio della procedura di incasso, l'AG di un abbonato generale viene disdetto con effetto retroattivo alla data del blocco della prestazione; non sussiste più alcun contratto e non sono più rimborsati biglietti.
Titolare di metà-prezzo	Se nel corso di un blocco della prestazione l'abbonato acquista biglietti e paga la fattura per il metà-prezzo durante il suddetto blocco, i biglietti vanno rimborsati in analogia al capitolo «Metà-prezzo dimenticato», cifra 1.5.4. Se vengono acquistati biglietti dopo l'avvio della procedura d'incasso, e poi il metà-prezzo viene pagato, anche questi biglietti saranno da rimborsare come al capitolo «Metà-prezzo dimenticato», cifra 1.5.4.

1.5.4 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 biglietti	Menzione per ogni domanda	Franchigia per ogni domanda (Max. 3 biglietti per domanda)
Abbonamenti sullo SwissPass	Illimitato	-	CHF 5.00
Altri abbonamenti per 1 mese su carta	1	timbro sul retro dell'abb.	CHF 5.00
Swiss Travel Pass	1	timbro sul retro dell'abb.	CHF 5.00
Swiss Half Fare Card	1	timbro sul retro dell'abb.	CHF 5.00
Traffico militare	-	-	-
Ordine di marcia (su carta)	1	timbro sul retro dell'ordine di marcia	CHF 5.00

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

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 5.00 per ogni domanda.
- 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 (SwissPass o cellulare dimenticato, prestazione bloccata causa fattura in mora ecc.), sono rimborsati con la franchigia di CHF 5.00 per ogni domanda di rimborso.

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

- 1.7.1 Un rimborso di titoli di trasporto è possibile al successivo acquisto di un abbonamento nominativo come un AG (con intervallo di pagamento mensile o annuale), un metà-prezzo, una facilitazione di viaggio per bambini sec. T600.3, un abbonamento di percorso, modulare o di comunità, un Velo Pass o una carta mensile AG. Il passaggio dall'intervallo di pagamento dell'AG è escluso da questa norma e può avvenire solo subito o nel futuro, si veda anche la T654, cifra 4.1.
- 1.7.2 **Titoli di trasporto con validità superata**
 - 1.7.2.1 Se un abbonamento viene retrodatato è ammesso rimborsare titoli di trasporto la cui validità sia già superata. Il 1° giorno di validità dell'abbonamento annuale o mensile deve corrispondere al più tardi al primo giorno di validità del biglietto più vecchio. Il 1° giorno di validità del biglietto più vecchio non può essere anteriore a 1 mese. Per un metà-prezzo può essere rimborsato al massimo un titolo di trasporto; per gli altri abbonamenti secondo la cifra 1.7.1 al massimo tre. Non si riscuote alcuna franchigia.
 - 1.7.2.2 Al successivo acquisto di un metà-prezzo viene rimborsata la differenza rispetto al prezzo ridotto di un titolo di trasporto (eccezione: titoli di trasporto delle offerte risparmio, cifra 10), a condizione che l'abbonamento venga retrodatato al 1° giorno di validità del titolo di trasporto.
 - 1.7.2.3 Non è consentito aggirare il limite d'età. Unica eccezione se per l'acquisto in un secondo tempo sec. la cifra 1.7.1 possono essere computati titoli di trasporto.
 - 1.7.2.4 I provvedimenti tariffari non possono essere aggirati. Questa norma non ammette eccezioni. In un simile caso, l'abbonamento 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.
 - 1.7.2.5 L'AG Night è escluso dalle precedenti regole sulla retrodatazione. La retrodatazione dell'AG Night non è ammessa.
 - 1.7.2.6 Il metà-prezzo PLUS è escluso dalle precedenti regole sulla retrodatazione. La retrodatazione del metà-prezzo PLUS non è ammessa.

1.7.3 Titoli di trasporto con validità nel futuro

1.7.3.1 Anche i titoli di trasporto la cui validità è situata nel futuro possono essere rimborsati. In un simile caso l'abbonamento dev'essere valido al più tardi dal 1° giorno di validità dei titoli di trasporto. Non si riscuote alcuna franchigia.

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 Vengono rimborsati:
- cambiamenti di classe a prezzo intero in combinazione con biglietti ordinari e CPC a prezzo intero
 - cambiamenti di classe a mezzo prezzo 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 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 Gli abbonamenti annuali e mensili possono essere rimborsati se l'incapacità di viaggiare è attestata da un medico. Se la o il titolare o il partner contrattuale di un abbonamento chiede un rimborso sulla base della mancata utilizzazione dovuta a malattia o infortunio, dev'essere presentata una copia del rispettivo certificato (ad 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 una procura per una disdetta per incapacità di viaggiare.
- 1.10.2 La durata della mancata utilizzazione ammonta per ogni singolo caso ad almeno cinque giorni consecutivi e deve situarsi entro la durata di validità dell'abbonamento.
- 1.10.3 Un rimborso a causa dell'incapacità di viaggiare avviene sempre pro rata per la durata dell'incapacità di viaggiare.

1.10.4 Eventuali combinazioni di AG secondo la T654 (AG Duo o AG Famiglia) permangono fino alla fine dell'anno di abbonamento anche in caso di rimborso dell'AG di base o dell'AG Duo o AG Famiglia a causa di incapacità di viaggiare attestata (senza riguardo all'intervallo di pagamento). L'AG Duo o AG Famiglia sullo SwissPass viene disdetto automaticamente dall'intermediario alla fine dell'anno di abbonamento.

1.10.5 Incapacità di viaggiare fino a 29 giorni compresi

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.

1.10.5.1 Un rimborso può avvenire fino al massimo un mese dopo l'ultimo giorno dell'incapacità di viaggiare.

1.10.5.2 Un pagamento o un accredito sul conto del cliente viene effettuato solo al momento in cui l'incapacità di viaggiare è terminata.

1.10.5.3 Procedura per AG e metà-prezzo

L'importo del rimborso viene calcolato manualmente (prezzo dell'AG o del metà-prezzo/365 giorni x numero di giorni di incapacità di viaggiare) e accreditato direttamente sul conto del cliente mediante un coupon. L'accredito sarà bonificato al prossimo prolungamento della prestazione. Nel caso di una disdetta, l'accruito viene versato sul conto della/del partner contrattuale.

1.10.5.4 Procedura per gli altri abbonamenti

Con gli abbonamenti di percorso, modulari e di comunità, l'AG Night, la carta mensile per l'AG, il Pass per cani da un anno e il Pass per bici, si può scegliere tra due varianti:

a) **Rimborso mentre l'abbonamento è ancora in corso:**

Il rimborso è fatto per la vigilia del primo giorno dell'incapacità di viaggiare. In seguito viene emesso subito un nuovo abbonamento con una nuova durata di validità (si vedano le condizioni per lo scambio, cifra [1.3.2](#)). Il primo giorno di validità del nuovo abbonamento corrisponde all'ultimo giorno dell'incapacità di viaggiare più un giorno. L'importo del rimborso viene computato sul nuovo abbonamento emesso.

b) **Rimborso ad abbonamento scaduto:**

La domanda di rimborso deve essere presentata nel corso dell'anno, al massimo un mese dopo che è scaduta l'incapacità di viaggiare attestata. Il certificato medico viene memorizzato nei dati della / del cliente per il rimborso dopo l'ultimo giorno di validità. Scaduto l'abbonamento, la / il cliente deve presentarsi per il rimborso entro un mese dopo la fine della durata di validità.

Il rimborso avviene dopo l'ultimo giorno di validità del rispettivo abbonamento per il numero di giorni comunicati durante l'anno.

Esempio: la / il cliente non ha potuto viaggiare per 20 giorni mentre l'abbonamento era in corso, e lo comunica entro il termine indicato alla cifra [1.10.5.1](#). Il certificato medico viene memorizzato nello storico del cliente. Scaduto l'abbonamento, la / il cliente deve annunciarsi di nuovo entro un mese al massimo. A questo punto gli vengono rimborsati con CASA i 20 giorni (UGV, meno 20 giorni di incapacità di viaggiare).

1.10.6 Incapacità di viaggiare da 30 giorni

Il rimborso può essere effettuato durante l'incapacità di viaggiare (nel corso della validità). Il certificato medico dev'essere allestito il primo giorno dell'incapacità di viaggiare o successivamente. Vi è una disdetta / un rimborso per la vigilia dell'incapacità di viaggiare con il motivo «incapacità di viaggiare». Questo rimborso può avvenire fino al massimo un anno dopo l'inizio dell'incapacità di viaggiare e la data di emissione dell'incapacità di viaggiare attestata dal medico non deve risalire a più di un mese.

- 1.10.6.1 Un pagamento o un accredito avviene al momento del rimborso. Per l'AG e il metà-prezzo sul conto del cliente, quindi come bonifico sul conto della/del partner contrattuale. Per tutti gli altri abbonamenti, il pagamento è fatto secondo le prescrizioni dei consueti mezzi di pagamento.

1.10.7 Panoramica delle franchigie per incapacità di viaggiare permanente

Prodotto	Rimborso	Franchigia	Pagamento
AG e metà-prezzo sullo SwissPass	Pro rata per la vigilia dell'incapacità di viaggiare. Momento e procedura del rimborso in base alla durata dell'incapacità di viaggiare: fino e compreso 29 giorni o da 30 giorni. Se viene acquistato un nuovo abbonamento, questo ha una nuova validità.	CHF 10.00	L'importo del rimborso viene accreditato al conto della/del partner contrattuale e bonificato sulla prossima fattura. Se non viene emesso un nuovo abbonamento, vi è un bonifico sul conto bancario o postale.
Metà-prezzo PLUS	Pro rata per la vigilia della incapacità di viaggiare. Se vi sono ancora biglietti acquistati (dopo la data della disdetta), si devono rimborsare prima questi ultimi. Se viene allestito un nuovo contratto, questo ha una nuova validità.	CHF 0.00	L'importo del rimborso viene accreditato al conto cliente della/del partner contrattuale e versato sul conto postale o bancario.

Prodotto	Rimborso	Franchigia	Pagamento
Abbonamento modulare, di percorso, di comunità, FlexiAbo, AG Night, carta mensile AG, Pass cani da un anno e Pass bici	<p>Pro rata per la vigilia della incapacità di viaggiare.</p> <p>Momento e procedura del rimborso in base alla durata dell'incapacità di viaggiare: fino e compreso 29 giorni o da 30 giorni.</p> <p>Se viene acquistato un nuovo abbonamento, questo ha una nuova validità</p>	CHF 10.00	Si applicano le prescrizioni degli abituali mezzi di pagamento. In caso di nuovo acquisto, computo possibile sul nuovo abbonamento.
Abbonamento Svago	<p>Non è accordato alcun rimborso causa mancata utilizzazione per malattia o infortunio.</p> <p>Un giorno di viaggio già attivato può essere disattivato in un secondo tempo.</p>	-	-

1.11 Rimborso in caso di ritardo

- 1.11.1 Si applicano le disposizioni della T600, cifra 15.
- 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 1.11.9
Caso B: rinuncia al proseguimento del viaggio in una stazione intermedia	Rimborso proporzionale del prezzo di trasporto; vedi esempio alla cifra 1.11.9
Caso C: rientro immediato alla località di partenza da una stazione intermedia	Rimborso integrale del prezzo di trasporto; vedi esempio alla cifra 1.11.9

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

1.11.9 Esempi

Descrizione del caso	Rimborso in caso di ritardo:
Esempio 1: Schwarzenburg – Luzern, via Bern, Olten Prezzo di trasporto (2^a classe, ridotto ½, corsa semplice, fittizio): CHF 25.00	
Caso A: rinuncia al viaggio	Diritto: 100% di CHF 25.00 Importo: CHF 25.00 Pagamento: CHF 25.00
Caso B: rinuncia a proseguire il viaggio da una stazione intermedia - Bern - Olten	Diritto: rimborso proporzionale del percorso non utilizzato Importo: CHF 20.00 Pagamento: CHF 20.00 Importo: CHF 12.00 Pagamento: CHF 12.00
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

Descrizione del caso	Rimborso in caso di ritardo:
<p><u>Esempio 2:</u> Schwarzenburg – Luzern, via Bern, Olten Prezzo di trasporto (2^a classe, ridotto ½, andata e ritorno, fittizio): CHF 50.00</p>	
<p>Caso A: rinuncia al viaggio prima dell'andata</p>	<p>Diritto: 100% di CHF 50.00 Importo: CHF 50.00 Pagamento: CHF 50.00</p>
<p>Caso B: rinuncia a proseguire il viaggio da una stazione intermedia all'andata</p> <p>- Bern - Olten</p>	<p>Diritto: rimborso proporzionale per il percorso non utilizzato Importo: CHF 40.00 Pagamento: CHF 40.00 Importo: CHF 35.00 Pagamento: CHF 35.00</p>
<p>Caso C: rientro immediato alla località di partenza da una stazione intermedia all'andata</p>	<p>Diritto: 100% di CHF 50.00 Importo: CHF 50.00 Pagamento: CHF 50.00</p>
<p><u>Esempio 3:</u> Schwarzenburg – Luzern, via Bern, Olten AG (2^a classe, pagamento annuale, fittizio): CHF 3650</p>	
<p>Caso A: rinuncia al viaggio</p>	<p>Nessun diritto a un rimborso</p>
<p>Caso B: rinuncia a proseguire il viaggio da una stazione intermedia</p> <p>- Bern - Olten</p>	<p>Nessun diritto a un rimborso</p>
<p>Caso C: rientro immediato alla località di partenza da una stazione intermedia</p>	<p>Nessun diritto a un rimborso</p>

Descrizione del caso	Rimborso in caso di ritardo:
<p><u>Esempio 4:</u> Zürich – Winterthur Prezzo di trasporto (2^a classe, ridotto 1/2, fittizio): CHF 7.00</p>	
<p>Caso A: rinuncia al viaggio</p>	<p>Diritto: 100% di CHF 7.00 Importo: CHF 7.00 Pagamento: CHF 7.00</p>
<p>Caso B: rinuncia a proseguire il viaggio da una stazione intermedia - Flughafen</p>	<p>Diritto: rimborso proporzionale del percorso non utilizzato Importo: CHF 3.00 Pagamento: CHF 3.00</p>
<p>Caso C: rientro immediato alla località di partenza da una stazione intermedia</p>	<p>Diritto: 100% di CHF 7.00 Importo: CHF 7.00 Pagamento: CHF 7.00</p>
<p><u>Esempio 5:</u> Zürich – Winterthur Abb. comunitario (2^a classe, pagamento annuale, fittizio): CHF 2200.00</p>	
<p>Caso A: rinuncia al viaggio</p>	<p>Nessun diritto a un rimborso</p>
<p>Caso B: rinuncia a proseguire il viaggio da una stazione intermedia - Flughafen</p>	<p>Nessun diritto a un rimborso</p>
<p>Caso C: rientro immediato alla località di partenza da una stazione intermedia</p>	<p>Nessun diritto a un rimborso</p>

2 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 oblitterazione non sarebbe stato possibile compiere il viaggio e non vi è alcuna annotazione di controllo
 - 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 o 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 o 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 del prodotto 60691 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, SwissPass, ordine di marcia dimenticati
- 2.3.1 Nel caso di viaggiatori che hanno dimenticato il proprio SwissPass personale, bisogna procedere in base alla T600, cifra 13.5.
- 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 del prodotto 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 o 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:
- Consegnare 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 avviene 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. Si osservino 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 tempesta, museo chiuso anzitempo ecc.), si applicano le seguenti disposizioni:

- La o il cliente ritorna immediatamente al punto di partenza: conferma della chiusura dell'esercizio nell'area di destinazione – rimborso totale, senza franchigia
- La o il 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,
- un abbonamento generale;
- un abbonamento di comunità;
- un abbonamento di percorso / modulare
- un Pass bici o una carta mensile per AG

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 (se ad esempio la sera la sua stazione non è più servita da alcun collegamento)
- 4.1.2 Se viene acquistato un nuovo abbonamento identico, per aggirare un limite di età (sconto per giovani), provvedimenti tariffari o calcoli di rimborso, l'abbonamento ancora valevole può essere rimborsato unicamente come restituzione.

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 annui:

Nº 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 mensili

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

4.2.4 FlexiAbo da 100 giorni

N° di giorni d'utilizzazione, da	a	Importo da rimborsare in %
1	5	90%
6	10	83%
11	15	77%
16	20	70%
21	25	64%
26	30	57%
31	35	50%
36	40	44%
41	45	37%
46	50	31%
51	55	24%
56	60	17%
61	65	11%
66	70	4%
71	100	0%

4.2.5 Si riscuote la franchigia.

4.2.6 Esempio per un abbonamento di percorso annuo:

1° giorno di validità	03.05.20xx
data della restituzione	10.11.20xx
periodo d'utilizzazione	192 giorni
rimborso in %	22 % secondo la tabella
prezzo dell'abbonamento	CHF 1467.00
calcolo del rimborso	22% di CHF 1467.00 = CHF 322.00
deduzione franchigia	./. CHF 10.00
rimborso	CHF 312.00

4.2.7 Esempio per un abbonamento di percorso mensile

1° giorno di validità	07.06.20xx
data della restituzione	12.06.20xx
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

4.3.1 Prezzo pagato x giorni non utilizzati

Durata di validità dell'abbonamento in giorni*

*) Per il FlexiAbo 100 giorni

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

Primo giorno di validità	03.05.20xx
data della restituzione	10.11.20xx
periodo d'utilizzazione	192 giorni
non utilizzato durante	173 giorni
prezzo dell'abbonamento	CHF 776.00
calcolo dell'importo del rimborso	CHF 776x173 ./365 = CHF 367.80
prezzo dell'abbonamento	CHF 776.00
ammontare del rimborso:	CHF 367.00

5 Titoli di trasporto secondo T654 (senza SwissPass)

5.1 Carte giornaliere

5.1.1 Scambio

5.1.1.1 Le CG non utilizzate secondo T654, cifre 9.1 e 9.3, cifre 11.1 e 11.2 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, cifra 11.4, e la carta giornaliera risparmio Comune secondo T654 cifra 11.3 fanno stato le condizioni di scambio secondo, cifre 10.

5.1.2 Rimborso

5.1.2.1 Le carte giornaliere non utilizzate o le carte multigiorni al metà-prezzo parzialmente utilizzate possono essere rimborsate fino a un anno dopo la scadenza pagando la franchigia secondo la cifra 3.3.

Le carte multigiorni al metà-prezzo parzialmente inutilizzate sono rimborsare pro rata.

Calcolo:

$$\frac{\text{prezzo pagato} \times \text{giorni non oblitterati}}{6}$$

5.1.2.2 Rimborsi di CG non utilizzate e di carte multigiorni al metà-prezzo parzialmente non utilizzate secondo T654, cifre 9.1, cifre 11.1 e 11.2, di CG Tandem AG Giovani secondo T654, cifra 9.3, 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

5.1.2.3 Il rimborso di carte giornaliere secondo T654, cifre 9 e 11, 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, cifra 9.2.

5.1.2.4 È escluso lo scambio o il rimborso delle CG Friends Giovani secondo T654 cifra 11.6 dopo il PGV. Un rimborso parziale non è possibile in alcun momento.

5.2 Cambiamento di classe

5.2.1 Per i cambiamenti di classe giornalieri e i cambiamenti di classe in multipack valgono le medesime condizioni di scambio e rimborso delle carte giornaliere secondo la cifra 5.1.

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, provvedimenti tariffari o calcoli di rimborso iviene acquistato un nuovo abbonamento uguale, 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 Il contratto può essere disdetto la prima volta dopo che è trascorsa la durata minima di sei mesi del contratto, 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. Dev'essere osservata la cifra [6.1.5](#).
- 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.

- 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)
 - un AG in un'altra classe (dalla 2a alla 1a classe o viceversa)
 - un abbonamento di percorso, modulare o di comunità da un anno,
 - un metà-prezzo PLUS / un FlexiAbo,

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.

Esempio	La durata minima 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 rispettando il 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 rispettando il termine di disdetta.

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.

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

6.2.2.2 Esempi:

AG adulto, 2^a classe, prezzo con fattura annua CHF 3995.00

- Caso 1: restituzione dopo otto mesi:

CHF 3995.00 dedotti 8*9% (CHF 2876.40) = rimborso CHF 1118.60 /. franchigia

- Caso 2: restituzione dopo due anni e sei mesi:

CHF 3995.00 dedotti 6*9% (CHF 2157.30) = rimborso CHF 1837.70 / franchigia

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 T654, cifra 4.2.7), in caso di rimborso o di restituzione dovrà essere loro bonificata una quota proporzionale.
- 6.2.4 Abbonamento generale Duo 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 La/il cliente titolare dell'AG in combinazione deve accettare la disdetta. Per acquistare nuovamente una combinazione di AG è necessario un nuovo AG di base.
- 6.2.4.3 In caso di decesso o di incapacità di viaggiare della o 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 eccezionali seguenti:

- acquisto di un AG (salvo l'AG di prova e la carta mensile per l'AG)
- acquisto di un AG Night
- decesso
- incapacità di viaggiare attestata
- acquisto di un metà-prezzo tramite Clientela aziendale

6.4 AG Night

6.4.1 Il rimborso dopo il PGV è escluso. Nei seguenti casi eccezionali viene accordato un rimborso pro rata:

- decesso
- incapacità di viaggiare attestata
- acquisto di un AG (salvo AG di prova e carta mensile per l'AG)

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. 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 9.1 della T654. Viene dedotta la franchigia.

- 6.6.2 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 annuale: di percorso, modulare o di comunità (salvo il metà-prezzo e l'AG Night)
 - acquisto di un abbonamento generale
 - decesso del titolare
- 6.6.3 Per una incapacità di viaggiare attestata con certificato medico non viene accordato nessun rimborso. Eventuali giorni di viaggio attivati durante il periodo dell'incapacità di viaggiare possono essere disattivati in un secondo tempo tramite il Contact Center Briga o il 2nd Level Support TP.
- 6.6.4 Rimborsi secondo la cifra 6.6.2 sono possibili fino a un anno dopo la scadenza della durata di validità dell'abbonamento Svago.

6.7 Cambiamento di classe mensile per una tratta

- 6.7.1 I cambiamenti di classe mensili per una tratta non vengono rimborsati. Nei seguenti casi è accordato eccezionalmente un rimborso pro rata:
- acquisto di un abbonamento 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 Cambiamento di classe mensile per l'AG

- 6.8.1 I cambiamenti di classe mensili per l'AG non vengono rimborsati. Nei seguenti casi è accordato eccezionalmente un rimborso pro rata:
- acquisto di un AG di 1a. classe durante la validità del cambiamento di classe
 - decesso
 - incapacità di viaggiare attestata

6.9 Pass per cani da un mese e da un anno

- 6.9.1 La restituzione prima del primo giorno di validità è possibile. Viene riscossa la franchigia.
- 6.9.2 Nei casi seguenti viene accordato un rimborso pro rata:
- Decesso del cane – solo dietro presentazione di un certificato di morte ufficiale
 - Decesso del proprietario
 - Incapacità di viaggiare attestata del proprietario (unico Pass per cani da un anno)

6.9.3 Il rimborso del Pass per cani da un mese viene calcolato in misura percentuale in base alla restituzione:

Tempo di utilizzo in giorni, da	A	Importo del rimborso in %
1	7	50
8	31	0

6.9.4 Il rimborso del Pass per cani da un anno viene calcolato in misura percentuale in base alla restituzione:

Tempo di utilizzo in mesi	Importo del rimborso in %
1	50
2	25
Da 3 a 12	0

6.9.5 In caso di restituzione di un Pass per cani, dal momento che questo dispone ora di una carta di legittimazione per cani di utilità sec. T600, cifra 10.5, si accorda un rimborso pro rata.

6.10 Pass bici

6.10.1 Il rimborso del Pass bici avviene calcolando la percentuale al momento della restituzione

Tempo di utilizzo in mesi	Importo del rimborso in %
1	50
2	25
Da 3 a 12	0

6.10.2 Nei casi seguenti si accorda un rimborso pro rata:

- decesso
- incapacità di viaggiare attestata

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
10x CHF 76.20	CHF 762.00
12x CHF 45.80	CHF 549.60
Totale intermedio	CHF 1311.60
Da pagare	Basilea - Beatenbucht e da Thun – Basilea
10X CHF 64.60	CHF 646.00
12x CHF 38.80	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
2x CHF 71.20	CHF 142.40
da pagare	Basilea – S. Gallo semplice, 2a cl.
2x CHF 52.00	./. CHF 104.00
prestazione non utilizzata	CHF 38.40
deduzione franchigia	./. CHF 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 prenotazione

- 8.1 In linea generale i bollettini di prenotazione per posti a sedere secondo T601 cifra 7 non possono essere né rimborsati né scambiati.
- 8.2 I bollettini di prenotazione per posti per bici sec. T600 cifra 7 possono essere rimborsati o scambiati prima dell'inizio della validità secondo le disposizioni dell'IT emittente. Una volta iniziata la validità, non si possono più rimborsare né scambiare. Eccezione: vedere la cifra 8.3.
- 8.3 Nei seguenti casi eccezionali, il sovrapprezzo/supplemento per i bollettini di prenotazione secondo le cifre 8.1 e 8.2 è rimborsato senza tasse.
- Non è stato possibile attribuire i posti prenotati, né posti sostitutivi della medesima categoria di comfort
 - Il contratto di trasporto può essere rispettato solo parzialmente e il cliente modifica il suo programma
 - Soppressione del treno, della carrozza letti o cuccette
 - Ritardo superiore a 60 minuti, si veda anche la T600, cifra 15
 - Rottura di coincidenza, interruzione del traffico o sciopero
 - Il personale di accompagnamento conferma la mancata fornitura integrale delle prestazioni riservate. L'importo della differenza viene rimborsato a posteriori.

9 Metà-prezzo PLUS

9.1 Rimborso alla disdetta

- 9.1.1 Il contratto può essere disdetto per la fine di ogni «mese di abbonamento», rispettando un termine di preavviso di un mese di abbonamento. La disdetta va data verbalmente, per iscritto o tramite swisspass.ch.
- 9.1.2 Il pagamento del versamento residuo del cliente viene effettuato sul conto bancario o postale del cliente solo quando il pacchetto non è più valevole. Non vi è alcun pagamento in contanti.
- 9.1.3 Solo i servizi dotati di un apparecchio elettronico di vendita possono procedere a rimborsi su un metà-prezzo PLUS.

9.2 Calcolo dell'importo del rimborso

Si rimborsa in linea di principio la somma versata dal cliente non utilizzata dopo la scadenza dell'ultimo giorno di validità. La parte di bonus decade in qualsiasi caso.

10 Titoli di trasporto di offerte risparmio

10.1 In generale

- 10.1.1 Nei primi 30 minuti dopo il momento dell'acquisto e solo entro l'inizio della validità, i titoli di trasporto emessi come offerta risparmio possono essere rimborsati autonomamente, senza franchigia e senza dover comprovare l'acquisto di un titolo di trasporto sostitutivo.
- 10.1.2 Entro questo termine, l'acquirente deve verificare se il titolo di trasporto è corretto in relazione al tempo, alla data e alle generalità, procedendo se necessario al rimborso in modo autonomo. Trascorso questo termine non è più possibile apportare modifiche.
- 10.1.3 Scaduti i 30 minuti dal momento dell'acquisto e con l'inizio della validità, i titoli di trasporto emessi come offerta risparmio sono scambiati o rimborsati solo nei casi indicati qui appresso, ai posti di servizio dotati di apparecchio elettronico di vendita e con accesso al dossier cliente, oppure al Contact Center Briga.

10.2 Biglietti risparmio

- 10.2.1 Nei casi seguenti, i biglietti risparmio (Flex) possono essere scambiati o rimborsati detraendo la franchigia:

Motivo del rimborso	Condizioni
Impossibilità di viaggiare attestata (malattia, infortunio)	Confermata da un certificato medico con indicazione «Incapacità di viaggiare».
In caso di decesso	

- 10.2.2 Nei casi seguenti, i biglietti risparmio (Flex) possono essere scambiati o rimborsati senza franchigia:

Motivo del rimborso	Condizioni
La o il cliente desidera un collegamento diverso da quello prenotato con il biglietto risparmio o rinuncia al viaggio	Possibile solo con l'opzione «Biglietto risparmio Flex». Il titolo di trasporto dev'essere rimborsato prima dell'inizio della validità. Viene restituito il 50% del prezzo di compera, senza franchigia. Per l'eventuale nuovo collegamento si deve acquistare un nuovo titolo di trasporto. Non vi sono limiti in relazione con l'assortimento.
Acquisto a posteriori di un abbonamento nominativo secondo la cifra 1.7	Rimborso integrale causa mancanza di un prezzo di riferimento. Il nome sull'E-Ticket deve coincidere con quello sull'abbonamento e lo stesso E-Ticket può essere esibito una sola volta. Il codice OT e il Ticket-ID devono essere verificati.

Motivo del rimborso	Condizioni
Ritardo secondo T600, cifra 15.6.1.9	Rimborso se, prima che venga intrapreso il viaggio, lo scopo dello stesso non viene più raggiunto a causa di un ritardo sec. T600, cifra 15.6.1.9

10.3 Cambi classe risparmio

10.3.1 Nei casi seguenti, i cambi classe risparmio possono essere scambiati o rimborsati detraendo la franchigia:

Motivo del rimborso	Condizioni
Titoli di trasporto acquistati più volte	Data del viaggio, collegamento orario e nome, cognome e data di nascita del viaggiatore sono identici
Titolo di trasporto acquistato per un gruppo di clienti sbagliato (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; cognome, nome e data di nascita del viaggiatore sono identici). In ogni caso va effettuato il rimborso integrale.
Impossibilità di viaggiare attestata (malattia, infortunio)	Dev'essere confermata da un certificato medico.
In caso di decesso	

10.3.2 Nei casi seguenti, i cambi classe risparmio possono essere scambiati o rimborsati senza il pagamento di una tassa:

- Rimborso integrale all'acquisto successivo di un abbonamento nominativo di 1^a classe (cifra 1.7). Il nome sul cambio classe risparmio 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 se, prima che venga intrapreso il viaggio, lo scopo dello stesso non viene più raggiunto a causa di un ritardo sec. T600, cifra 15.6.1.9.

10.4 **Carta giornaliera risparmio e Carta giornaliera risparmio Comune**

10.4.1 Nei casi seguenti le carte giornaliere risparmio possono essere scambiate o rimborsate detraendo la franchigia:

Motivo del rimborso	Condizioni
Titoli di trasporto acquistati più volte	Data del viaggio, nome, cognome e data di nascita del viaggiatore sono identici
Titolo di trasporto acquistato per un gruppo di clienti sbagliato (CG 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 (data del viaggio, nome, cognome e data di nascita dei viaggiatori sono identici). In ogni caso va effettuato il rimborso integrale.
Impossibilità di viaggiare attestata (malattia, infortunio)	Confermata da un certificato medico con indicazione «Incapacità di viaggiare».
In caso di decesso	

10.4.2 Nei casi seguenti, una carta giornaliera risparmio o una carta giornaliera risparmio Comune può essere scambiata o rimborsata senza tassa:

- Rimborso integrale causa mancanza di un prezzo di riferimento per l'acquisto successivo di un abbonamento nominativo secondo la 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 se, prima che venga intrapreso il viaggio, lo scopo dello stesso non viene più raggiunto a causa di un ritardo sec. T600, cifra 15.6.1.9.