

Richiesta di indennità per ritardi a partire da un'ora nei viaggi con i trasporti pubblici su territorio nazionale.

Gentili clienti,

vi preghiamo di scusarci per i disagi arrecati: ci impegniamo al massimo per garantire la vostra puntualità in futuro. Vi preghiamo di compilare per intero il seguente modulo, scrivendo in stampatello con una penna a sfera, di firmarlo e di inviarcelo per posta con gli allegati necessari. Le richieste di indennità prive di modulo inviate in altro modo non saranno prese in considerazione. Desideriamo sottolineare che saranno considerati solo i contenuti inseriti nei campi previsti a tale scopo. Purtroppo non possiamo trattare richieste di indennità non compilate per intero. In alternativa potete anche compilare una richiesta di indennità su [swisspass.ch/diritti-dei-viaggiatori](https://www.swisspass.ch/diritti-dei-viaggiatori).

Quali sono le condizioni da soddisfare?

- Siete in possesso di un titolo di trasporto valido.
- Siete giunti a destinazione con almeno un'ora di ritardo.

Vi ricordiamo che la richiesta di indennità deve essere presentata entro 30 giorni dal verificarsi del ritardo.

Che cosa dovete fare per ricevere un'indennità?

1. Compilate il modulo di richiesta e speditelo per posta allegando il biglietto originale o una stampa del biglietto elettronico, oppure una copia del vostro SwissPass in caso di abbonamento.
2. La vostra richiesta sarà verificata nelle settimane successive.
3. Se la vostra richiesta verrà accettata, l'importo del rimborso sarà accreditato sul vostro conto.

In alternativa potete compilare la vostra richiesta di indennità online su [swisspass.ch/diritti-dei-viaggiatori](https://www.swisspass.ch/diritti-dei-viaggiatori), dove trovate anche ulteriori informazioni in merito ai diritti dei viaggiatori.

A quanto ammonta l'indennità?

L'importo dell'indennità dipende dal prezzo del titolo di trasporto pagato e dalla durata del ritardo.

Biglietti e carte giornaliere.

- A partire da 60 minuti di ritardo ricevete il 25 per cento del prezzo del biglietto.
- A partire da 120 minuti di ritardo ricevete il 50 per cento del prezzo del biglietto.
- Non vengono corrisposti importi di indennità inferiori a 5 franchi.

Abbonamenti*.

- A partire da 60 minuti di ritardo ricevete almeno 5 franchi o il valore giornaliero del vostro abbonamento.

*Esclusi gli abbonamenti metà-prezzo.

Modulo di richiesta.

Informazioni sul ritardo.

Con quanto ritardo siete giunti a destinazione?

- Un'ora o più
- Due ore o più

Se il vostro ritardo è inferiore a un'ora, non avete diritto ad alcuna indennità.

Dati sul vostro viaggio.

Località di partenza*

Località di destinazione*

Via

Data*

Orario di partenza secondo l'orario*

I campi obbligatori sono contrassegnati con un asterisco (*).

Dati dell'abbonamento o del biglietto.

- Per il viaggio è stato utilizzato un abbonamento (generale, modulare, di percorso, di comunità o qualsiasi altra tipologia). Allegate una copia dello SwissPass e indicate il numero cliente riportato sul lato anteriore dello SwissPass.

Numero cliente - - -

- Per il viaggio è stato utilizzato un biglietto singolo o una carta giornaliera. Allegate per posta il biglietto originale o una stampa del biglietto elettronico.

Dati personali.

Appellativo* Signora Signor

Nome*

Cognome*

Via/n.*

NPA* Località*

Paese*

E-mail

Telefono/cellulare

I campi obbligatori sono contrassegnati con un asterisco (*).

Coordinate bancarie per il pagamento.

IBAN*

Richiedente e intestataria/o del conto per il pagamento coincidono.

Richiedente e intestataria/o del conto per il pagamento non coincidono.
Il destinatario del pagamento è una persona diversa? In questo caso inserite i dati corrispondenti.

Appellativo* Signora Signor

Nome*

Cognome*

Via/n.*

NPA* Località*

Telefono/cellulare*

I campi obbligatori sono contrassegnati con un asterisco (*).

Disposizioni in materia di protezione dei dati.

I vostri dati personali sono trattati dalla FFS SA e conservati per 13 mesi per conto dei trasporti pubblici svizzeri esclusivamente in relazione alle domande di indennità per le seguenti finalità:

- trattamento, verifica e diffusione di informazioni relative alle domande di indennità;
- identificazione e prevenzione di rivendicazioni abusive.

I vostri dati personali non sono trasmessi a terzi al di fuori dei trasporti pubblici svizzeri e non sono utilizzati per finalità di marketing.

I dati rilevanti per la prenotazione sono salvati per 10 anni in conformità con il diritto contabile.

Con la presente confermo che tutti i dati inseriti nella presente richiesta sono veritieri e completi. Confermo inoltre di avere preso conoscenza delle disposizioni in materia di protezione dei dati.

Data* . .

Firma*



I campi obbligatori sono contrassegnati con un asterisco (*).

Avete pensato a tutto?

- Il modulo di richiesta è compilato per intero?
- Stavate viaggiando con un abbonamento? Allora allegare alla spedizione postale una copia dello SwissPass.
- Avete allegato il biglietto originale o una copia del biglietto elettronico?

Allora spedite il modulo per posta al seguente indirizzo:

FFS SA

Contact Center FFS

Diritti dei viaggiatori

Casella postale 176

3900 Briga

Per ulteriori informazioni consultate la pagina swisspass.ch/diritti-dei-viaggiatori.

