

Verwaltung von Rückerstattungen von Beförderungsleistungen an Fahrgäste der Trentino trasporti S.p.A.

Trentino trasporti S.p.A. (siehe „Allgemeine Beförderungsbedingungen“) wendet ein Erstattungsverwaltung an, die mit den nachfolgend beschriebenen Fällen verbunden ist.

Rückerstattung bei Verspätungen und/oder Stornierungen:

- **Stadt-Service:**
 - vorzeitige Abfahrt (nur in den Zeiten ab Dienstbeginn um 7.00 Uhr und ab 21.00 Uhr bis Dienstschluss) oder nicht ausgeführte Fahrt (nur letzte abendliche Abfahrt oder Feriendienst) - nur bei dokumentiertem Verlust der Verbindung zu einem anderen öffentlichen Verkehrsmittel des Vororts- und/oder Eisenbahnverkehrs;
 - Verspätung von mehr als 60 Minuten (nur bei Fehlen einer alternativen Dienstleistung innerhalb derselben 60 Minuten - Erstattung des Fahrtwertes und teilweise Entschädigung (entspricht 25% des Fahrpreises bei einer Verspätung zwischen 60 und 119 Minuten und 50% bei einer Verspätung von mehr als 120 Minuten).
- **Vorort-Service:**
 - Fahrt oder Haltestelle nicht ausgeführt - nur wenn die nachfolgende Fahrt nach mehr als 60 Minuten vorgesehen ist - Erstattung des Fahrtwertes und teilweise Entschädigung (25% des Fahrpreises bei einer Verspätung zwischen 60 und 119 Minuten und 50 % bei einer Verspätung von mehr als 120 Minuten);
 - Defekt des benutzten Fahrzeugs und keine Garantie für die Fortführung der Fahrt innerhalb von 60 Minuten bis zum Bestimmungsort - Erstattung des Fahrtwertes und teilweise Entschädigung (25% des Fahrpreises bei einer Verspätung zwischen 60 und 119 Minuten und 50 % bei einer Verspätung von mehr als 120 Minuten);
 - Verspätung von mehr als 60 Minuten (nur bei Fehlen einer alternativen Dienstleistung innerhalb derselben 60 Minuten - Erstattung des Fahrtwertes und teilweise Entschädigung (entspricht 25% des Fahrpreises bei einer Verspätung zwischen 60 und 119 Minuten und 50% bei einer Verspätung von mehr als 120 Minuten);
 - Annullierung der Linie, die ein erworbenes Monatsabonnement nutzlos macht - Rückerstattung des gesamten Abonnements abzüglich des Anteils der Nutzungstage, nach vorheriger Rückgabe des Fahrscheins.
- **Eisenbahndienst (Bitte beachten Sie, dass es einen Grenzwert von 4 Euro gibt, unterhalb dessen keine Entschädigung geleistet wird):**
 - Fahrt oder Haltestelle nicht ausgeführt - nur wenn die nachfolgende Fahrt nach mehr als 60 Minuten vorgesehen ist - Erstattung des Fahrtwertes und teilweise Entschädigung (25% des Fahrpreises bei einer Verspätung zwischen 60 und 119 Minuten und 50% bei einer Verspätung von mehr als 120 Minuten);
 - Defekt des benutzten Fahrzeugs und keine Garantie für die Fortführung der Fahrt innerhalb von 60 Minuten bis zum Bestimmungsort - Erstattung des Fahrtwertes und teilweise Entschädigung (25% des Fahrpreises bei einer Verspätung zwischen 60 und 119 Minuten und 50% bei einer Verspätung von mehr als 120 Minuten);
 - Verspätung von mehr als 60 Minuten (nur bei Fehlen einer alternativen Dienstleistung innerhalb derselben 60 Minuten - Erstattung des Fahrtwertes und teilweise Entschädigung (entspricht 25% des Fahrpreises bei einer Verspätung zwischen 60 und 119 Minuten und 50% bei einer Verspätung von mehr als 120 Minuten);

- Annullierung der Linie, die ein erworbenes Monatsabonnement nutzlos macht - Rückerstattung des gesamten Abonnements abzüglich des Anteils der Nutzungstage, nach vorheriger Rückgabe des Fahrscheins.
- Für Verspätungen und Annullierungen, die Benutzern mit gültigem Abonnement für den Bahnabschnitt Trento-Borgo-Bassano betreffen, gelten die Bestimmungen des Verkehrsdienstes der Autonomen Provinz Trento.

Sonstige Erstattungsfälle (gültig für alle Leistungen, sofern nicht anders angegeben):

- Fehlende Ausgabe des Restbetrags oder fehlende Ausstellung des bezahlten Fahrscheins durch die Selbstbedienungsautomaten;
- Vorort- und Eisenbahndienst - bei nicht funktionierenden Fahrkartenautomaten (aufgrund einer nicht vorher gemeldeten Störung) oder bei Schließung von Fahrkartenschaltern, die vorher nicht bekannt gemacht wurde, bei denen der Nutzer gezwungen ist, einen Fahrschein zu kaufen, welches dann durch den Kauf eines Abonnements abgedeckt ist, und damit den Fahrschein aufnimmt - Rückerstattung des Fahrscheins;
- Fehler bei der Bezahlung der Fahrt mit der OPENMOVE-Applikation - der Rückerstattungsantrag muss innerhalb von 6 Monaten nach Bezahlung erfolgen.
- Fehler bei der Abrechnung des Fahrwertes mit dem Sammelfahrschein - Rückerstattungsantrag innerhalb von 6 Monaten nach fehlerhaftem Abzug - Rückerstattung in bar durch Vorlage der Smartcard an einem Fahrkartenschalter des Unternehmens (keine Agenturen).
- Fehlendes Auschecken des Sammelfahrscheins - nur wenn der Benutzer die Entwertung aufgrund von Fehlfunktionen des Entwertungsautomaten nicht durchführen kann oder wenn die Fahrt nach dem Einchecken des Benutzers annulliert wird - Barrückerstattung von € 5,00 gegen Vorlage der Smartcard an einem Fahrkartenschalter des Unternehmens (keine Agenturen)
- Diebstahl/Verlust der nominativen Sammelfahrscheine – der Fahrschein wird mit Kreditrückforderung dupliziert; **bei Diebstahl/Verlust des anonymen Fahrscheins erfolgt keine Rückerstattung;**
- Jahreskarten (mit Ausnahme von Studenten-Abonnements zum Familientarif) vom Typ Vorort oder unbegrenzt erfolgt die Erstattung - aus welchen Gründen auch immer - der Hälfte des bezahlten Betrags, wenn der Antrag innerhalb der ersten 6 Monate ab Gültigkeit des Abonnements selbst unter Rückgabe des Fahrscheins gestellt wird. **Eine Erstattung von Halbjahreskarten (Rentner oder Arbeitnehmer und andere) erfolgt nicht;**
- **Abonnements für Universitätsstudenten:** Im Falle von Jahreskarten, die zum vollen Preis bezahlt wurden, ist es möglich, eine **Rückerstattung nach ICEF** zu erhalten; der Antrag muss bis zum 31. Oktober des Referenzjahres an den Fahrkartenschaltern von Trentino trasporti eingereicht werden;
- **Schülerabonnements bis zur fünften Klasse der Oberschule:** Bei Jahreskarten mit Vollpreis ist eine **Rückerstattung nach ICEF möglich;** der Antrag muss bis zum 31. Oktober des Referenzjahres an den Schaltern der Casse Rurali eingereicht werden.
- **Schülerabonnements bis zur fünften Klasse der Oberschule(Familientarif):** Im Falle eines Verzichts aus welchen Gründen auch immer, kann man eine Rückerstattung von 50% erhalten; der Antrag muss bis zum 31. Dezember des Schuljahres, auf das sich die Abonnements beziehen, nach Rückgabe des Fahrscheins beim Transport Service eingereicht werden;
- Einzel- oder Rückfahrkarte, die vor der Veröffentlichung der Streikankündigung gekauft und aufgrund des Streiks nicht verwendet wurde - Rückerstattung des unbenutzten

Fahrscheins; **Fahrscheine, die nach der Proklamation des Streiks verkauft wurden, werden aufgrund des Streiks nicht rückerstattet;**

- Jede andere Rückerstattung des Fahrscheins muss im Voraus vom öffentlichen Nahverkehrsdienst der PAT oder von der für den städtischen Verkehr zuständigen Gemeinde genehmigt werden.

Rückerstattungsanträge können innerhalb von zehn Tagen nach Eintreten des Sachverhalts (sofern oben nicht anders angegeben) in der unten angegebenen Weise gestellt werden; in jedem Fall müssen sie begründet sein, und es müssen Adresse des Antragstellers (vollständige und leserliche Postanschrift, zur schnelleren Bearbeitung der Datei wird auch Telefonnummer/Handynummer und/oder E-Mail-Adresse empfohlen), die Identifizierung der betreffenden Strecke (Linie, Ort und Uhrzeit der Abfahrt/Ankunft) zusammen mit allen erforderlichen Anlagen (Kopie des Fahrscheins oder der Smart Card, Quittung usw.) angegeben werden:

- Durch Ausfüllen des entsprechenden Formulars auf der Website www.trentinotrasporti.com/contatti/riciesta-rimborso (die erforderlichen Unterlagen müssen als Scan im pdf-Format beigefügt werden).
- Durch Ausfüllen des entsprechenden Papierformulars, das an den Fahrkartenschaltern und an Bord der Züge erhältlich ist (oder von der Firmenwebsite heruntergeladen werden kann) und Abgabe mit Anlagen über:
 - persönliche Übergabe an den Fahrkartenschaltern
 - Briefversand an Trentino trasporti - Via Innsbruck 65 - 38121 TRENTO

Gemäß den EG-Verordnungen Nr. 1371/2007 und EU Nr. 181/2011 wird der Kunde innerhalb eines Monats nach Erhalt der Anfrage (bei Postsendungen ist das Datum des Eingangsprotokolls maßgebend) über die Zahlungsweise der Rückerstattung oder die Gründe für die Ablehnung informiert. Der Kunde kann sich weiterhin für weitere Informationen an das Unternehmen wenden.

Die Entschädigung wird nicht in allen Fällen von ineffizienter Dienstleistung gezahlt, wenn er nicht im Verantwortungsbereich des Unternehmens liegt, wie z.B. Ineffizienzen, die von Dritten verursacht wurden oder aus Gründen höherer Gewalt entstanden sind, oder im Falle von besonderen und unvorhersehbaren Straßenverhältnissen, etc.

Bei Nichtantreten der Reise aus persönlichen Gründen oder aufgrund eines zufälligen Ereignisses und/oder Tatsache, die nicht dem Unternehmen zuzurechnen sind, gibt es keinen Anspruch auf Rückerstattung des Fahrscheinpreises oder Abonnements oder auf Verlängerung seiner Gültigkeit.

Auf Antrag der betroffenen Personen bescheinigt das den Zug begleitende Personal bei einer Zugverspätung von mehr als einer Stunde dies nach Möglichkeit durch Vermerk auf dem Fahrschein des Antragstellers oder auf einem Papierstreifen, der von dem für die Abonnenten vorgesehenen Drucker entnommen wird. Diese Zertifizierung darf jedoch in keinem Fall zu einer weiteren Verspätung des Zuges führen, so dass die Nutzer im Falle von Zeitmangel einfach über die Möglichkeit informiert werden, Rückerstattungen und/oder Zertifizierungen zu beantragen, indem sie sich in der oben beschriebenen Weise direkt an das Unternehmen wenden.

Trentino trasporti S.p.A.

Verwaltung von Rückerstattungen - rev. 03. - 4. Januar 2019.