



B2.3 Organizzazione del trasporto

- Gestire cancellazioni di viaggio e riprenotazioni
- Sistema nazionale di trasporto
- Richiesta di informazioni sul tuo itinerario di viaggio

Il binario	<i>(La vía)</i>	Il rimborso	<i>(El reembolso)</i>
La fermata	<i>(La parada)</i>	La riconferma	<i>(La reconfirmación)</i>
La coincidenza	<i>(La conexión)</i>	La modifica (dell'orario/ della prenotazione)	<i>(La modificación (del horario/de la reserva))</i>
La tratta	<i>(El tramo)</i>	Il servizio clienti	<i>(El servicio de atención al cliente)</i>
Il cambio (di treno/autobus)	<i>(El transbordo (de tren/autobús))</i>	Chiedere informazioni (sull'itinerario)	<i>(Pedir información (sobre el itinerario))</i>
La prenotazione	<i>(La reserva)</i>	Richiedere il rimborso	<i>(Solicitar el reembolso)</i>
Il posto assegnato	<i>(El asiento asignado)</i>	Presentare il reclamo	<i>(Presentar una reclamación)</i>
Il sovrapprezzo	<i>(El recargo)</i>	Effettuare il check in	<i>(Realizar el check-in)</i>
Il ritardo	<i>(El retraso)</i>	Riprenotare / Riprenotarsi	<i>(Volver a reservar / Reservarse de nuevo)</i>
La cancellazione	<i>(La cancelación)</i>		

1. Ejercicios

1. Relaciona cada palabra con su significado.

- | | |
|-----------------------------------|--|
| a. Il rimborso | 1. cambio di mezzo necessario per proseguire il viaggio verso la destinazione |
| b. La coincidenza | 2. segnalare ufficialmente, spesso per iscritto, un disservizio o un danno |
| c. Il posto assegnato | 3. somma di denaro che viene restituita al passeggero in caso di cancellazione o ritardo rilevante |
| d. La modifica della prenotazione | 4. il sedile specifico che ti è stato attribuito al momento della prenotazione |
| e. Presentare il reclamo | 5. richiesta di cambiare data, orario o tratta della prenotazione |
- a-3 b-1 c-4 d-5 e-2



2. Escucha el fragmento de audio e indica si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas.

Il problema principale è stato perdere un collegamento a Firenze e poi scoprire che la tratta successiva era cancellata.

Verdadero Falso

Il servizio clienti ha proposto un'alternativa senza costi aggiuntivi.

Aveva già fatto il check-in ed è per questo che ha chiesto la conferma del suo posto.



3. Email

Gentile Sig.ra Bianchi,

La informiamo che il treno FR 9514 Milano Centrale–Roma Termini delle 18:10 è stato **cancellato** per un guasto tecnico. Può scegliere una delle seguenti opzioni:

- **riprenotarsi** sul FR 9540 delle 19:10 (posto assegnato disponibile in Standard);
- partire alle 18:25 con IC 597 fino a Firenze e poi avere la **coincidenza** con FR 9435 (arrivo previsto 22:38);
- richiedere il **rimborso** integrale.

Per procedere, risponda indicando l'opzione scelta e un recapito. Ci scusiamo per il disagio.

Servizio Clienti Trenitalia



Escribe una respuesta adecuada: *Vorrei confermare la riprenotazione sul FR 9540 delle 19:10; / Potete indicarmi il binario e i tempi della coincidenza a Firenze? / In alternativa, desidero richiedere il rimborso: quali sono i passaggi?*
