



B2.3 Organizzazione del trasporto

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

Il ritardo

La cancellazione

Il rimborso

La riconferma

La coincidenza

La tratta

Il binario

Il cambio (di treno/autobus)

La prenotazione

Il posto assegnato

Il sovrapprezzo

La modifica (dell'orario/ della prenotazione)

La fermata

Il servizio clienti

Chiedere informazioni (sull'itinerario)

Presentare il reclamo

Richiedere il rimborso

Effettuare il check-in

Riprenotare / Riprenotarsi

1. Esercizi

1. Abbina ogni parola alla sua definizione.

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

a-2 b-1 c-5 d-4 e-3



2. Ascolta il frammento audio e indica se le seguenti affermazioni sono vere o false.

- | | Vero | Falso |
|--|--------------------------|--------------------------|
| Il problema principale è stato perdere un collegamento a Firenze e poi scoprire che la tratta successiva era cancellata. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Il servizio clienti ha proposto un'alternativa senza costi aggiuntivi. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Aveva già fatto il check-in ed è per questo che ha chiesto la conferma del suo posto. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



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



Scrivi una risposta appropriata: *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?*
