



## **CONTRATTO DI TRASPORTO**

# **CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO**

**Indice**

<b>1)</b>	<b>Premessa</b>	<b>5</b>
<b>2)</b>	<b>Normativa applicabile al trasporto ferroviario passeggeri</b>	<b>5</b>
<b>3)</b>	<b>Contratto di Trasporto</b>	<b>6</b>
<b>4)</b>	<b>Informazioni di viaggio</b>	<b>7</b>
<b>5)</b>	<b>Titolo di trasporto</b>	<b>8</b>
5.1	Introduzione	8
5.2	Non cedibilità del titolo di trasporto	8
5.3	Titolo di trasporto cumulativo	8
5.4	Canali di vendita ITALO	9
5.5	Acquisto da Biglietterie Self Service	9
5.6	Prenotazione al binario	9
5.7	Modalità di pagamento	10
5.8	Emissione e trasmissione dei titoli di trasporto	11
5.9	Contenuto	11
5.10	Condizioni di utilizzo	12
5.11	Non utilizzabilità del titolo di trasporto	12
5.12	Richiesta fattura	13
<b>6)</b>	<b>Accesso al treno</b>	<b>13</b>
<b>7)</b>	<b>Regolarizzazione a bordo del titolo di trasporto</b>	<b>13</b>
7.1	Passeggero sprovvisto di un valido titolo di trasporto	13
7.2	Passeggero con titolo di trasporto non valido per il servizio utilizzato	14
7.3	Mancato pagamento degli importi dovuti a bordo treno	14
<b>8)</b>	<b>Acquisto di servizi accessori</b>	<b>15</b>
<b>9)</b>	<b>Cambio titolo di trasporto</b>	<b>15</b>
<b>10)</b>	<b>Rimborso del titolo di trasporto</b>	<b>16</b>
10.1	Introduzione	16
10.2	Rimborso dei servizi non resi da ITALO	17
10.3	Rimborso a seguito di rinuncia del Passeggero e relative trattenute	17
10.4	Aventi diritto al rimborso	17
10.5	Modalità di richiesta del rimborso	18
10.6	Modalità di rimborso	18
<b>11)</b>	<b>Passeggeri minori di 14 anni</b>	<b>19</b>
<b>12)</b>	<b>Animali</b>	<b>19</b>
<b>13)</b>	<b>Bagagli</b>	<b>20</b>
<b>14)</b>	<b>Passeggeri con disabilità e Passeggeri con mobilità ridotta</b>	<b>21</b>
14.1	Diritto al trasporto	21
14.2	Posti riservati	21
14.3	Informazioni ai Passeggeri con disabilità ed ai Passeggeri a mobilità ridotta	22
14.4	Assistenza	22
14.5	Assistenza telefonica	22

<b>15)</b>	<b>Obblighi e responsabilità del Passeggero</b>	<b>23</b>
<b>16)</b>	<b>Responsabilità di ITALO</b>	<b>24</b>
16.1	Responsabilità in caso di morte o di lesioni dei Passeggeri	24
16.2	Responsabilità per danno alle cose	25
16.3	Responsabilità per ritardi e soppressioni	25
16.4	Rimborso ed itinerari alternativi	25
16.5	Assistenza	26
16.6	Indennità per ritardo in arrivo	26
16.7	Modalità di riconoscimento dell'indennizzo per ritardo in arrivo	27
16.8	Responsabilità per i danni occorsi al Passeggero	27
<b>17)</b>	<b>Reclami</b>	<b>27</b>
<b>18)</b>	<b>Decadenza in caso di morte o lesione dei Passeggeri</b>	<b>28</b>
<b>19)</b>	<b>Prescrizione</b>	<b>28</b>

## **1) Premessa**

Il presente contratto di trasporto (“Contratto di Trasporto”) disciplina il servizio di trasporto ferroviario passeggeri effettuato in ambito nazionale da ITALO – Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A., con sede legale in Roma, Viale del Policlinico 149/b, P. IVA 09247981005 (“ITALO”).

Ai sensi e per gli effetti della normativa vigente in materia, ITALO è titolare di licenza n. 44, rilasciata dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti in data 6 febbraio 2007, che consente l’espletamento di servizi di trasporto passeggeri per ferrovia secondo le modalità ed alle condizioni previste dal Decreto Legislativo 15 luglio 2015, n.112, così come modificato dal D.lgs. 139/18.

Il Contratto di Trasporto è costituito dalle presenti condizioni generali di trasporto (“Condizioni Generali di Trasporto” o “CGT”), dalle condizioni particolari e tariffarie (“Condizioni Particolari e Tariffarie” o “CPT”) e dall’Allegato I. Le CPT in alcuni casi definiscono nel dettaglio le previsioni contenute nelle CGT, mentre in altri derogano a specifiche disposizioni contemplate nelle CGT.

Il Contratto di Trasporto può essere consultato sul sito internet [www.italotreno.it](http://www.italotreno.it) (“Sito Internet”), negli spazi di accoglienza ITALO presso le stazioni e presso le agenzie di viaggio abilitate alla vendita dei titoli di trasporto ferroviario ITALO.

---

## **2) Normativa applicabile al servizio di trasporto ferroviario passeggeri**

Il servizio di trasporto ferroviario passeggeri effettuato da ITALO è altresì disciplinato:

- dalle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti ed agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (“Regolamento”);
- dalla Convenzione relativa ai trasporti ferroviari internazionali (COTIF) del 9 maggio 1980 (come modificata con protocollo del 3 giugno 1999) e relative Appendici “A”, sul trasporto internazionale di passeggeri (CIV), e “C” sul trasporto internazionale di merci pericolose (RID);
- dal D.P.R. 11 luglio 1980 n. 753 e dalla L. 4 aprile 1935 n. 911, come ripristinata con L. 18 febbraio 2009 n. 9 (in quanto applicabili ad ITALO);
- dalle disposizioni del Codice Civile in materia di contratto di trasporto;
- dalle disposizioni del D.Lgs. 6 settembre 2005 n. 206 (“Codice del consumo”), laddove applicabili ai servizi di trasporto passeggeri.

Tutti coloro, che, a qualsiasi titolo, utilizzano il servizio di trasporto erogato da ITALO, soggiacciono alle previsioni contenute nel presente Contratto di Trasporto nonché alla normativa sopra richiamata.

Nel caso di più trasporti combinati effettuati in parte per via ferroviaria ed in parte per via aerea, marittima o mediante qualsiasi altro mezzo ed in base a distinti contratti di trasporto, i singoli segmenti di viaggio si considereranno separati tra loro e ad ognuno di essi si applicherà la normativa applicabile alle diverse tipologie di trasporto.

Nel caso di più trasporti combinati effettuati in parte con ITALO ed in parte con altra impresa ferroviaria ed in base a distinti contratti di trasporto, i singoli segmenti di viaggio si considereranno separati tra loro e ad ognuno di essi si applicherà il relativo contratto di trasporto.

Nel caso di più trasporti offerti in modo combinato da ITALO ("biglietto globale"), le disposizioni di cui al "Regolamento" saranno estese all'intero programma di viaggio, contraddistinto con un unico codice alfanumerico di prenotazione associato al titolo di trasporto ed identificato dal "Codice Biglietto".

Nel caso di più trasporti operati da ITALO, ma non offerti in modo combinato da quest'ultima, i singoli segmenti di viaggio, contraddistinti da più titoli di trasporto, si considereranno separati tra loro.

---

### **3) Contratto di Trasporto**

3.1 Con il Contratto di Trasporto, ITALO si impegna a trasportare ogni persona fisica munita di valido titolo di trasporto ("Passeggero") nel luogo di destinazione.

3.2 È espressamente escluso e, dunque, non consentito il trasporto di:

- merci pericolose quali a titolo esemplificativo: armi e munizioni, eccezione fatta per gli agenti di polizia e le forze dell'ordine, nonché per gli altri soggetti ad essi equiparabili in servizio a bordo treno per conto di ITALO; materie ed oggetti esplosivi ed infiammabili; materiali radioattivi e corrosivi;
- sostanze ed oggetti la cui detenzione e/o possesso sono vietati dall'ordinamento nazionale comunitario e/o internazionale, ovvero la cui detenzione e/o possesso potrebbero essere fonte di potenziali pericoli per la sicurezza del convoglio ferroviario, nonché per l'incolumità degli altri Passeggeri;
- animali domestici (quali cani, gatti, ecc.) di peso superiore ai kg. 10 (salvo che trattasi di cani guida di ausilio ai Passeggeri non vedenti o ipovedenti ovvero del servizio di cui al paragrafo 6.3 delle CPT) oppure affetti da patologie trasmissibili all'uomo;
- animali non domestici.

3.3 Il Contratto di Trasporto è attestato dal titolo di trasporto emesso da ITALO e messo a disposizione del Passeggero. Il titolo di trasporto fa fede, fino a prova contraria, della conclusione e del contenuto del Contratto di Trasporto.

3.4 Il corrispettivo del trasporto deve essere pagato in anticipo rispetto alla fruizione del servizio da parte del Passeggero.

#### **4) Informazioni di viaggio**

I Passeggeri tramite il personale ITALO (“Personale ITALO”) e le agenzie di viaggio nonché attraverso il contact center di ITALO al numero 892020 (“Italo Assistenza”)<sup>1</sup> ed il Sito Internet possono avere informazioni relative a:

- a) Contratto di Trasporto;
- b) orari e condizioni per il trasporto più veloce;
- c) orari e condizioni per il trasporto al prezzo più basso;
- d) interruzione o ritardo del servizio di trasporto;
- e) servizi di bordo;
- f) procedure per la presentazione di reclami.

Per le informazioni relative alle condizioni di accessibilità dei Passeggeri con disabilità o con ridotta mobilità e alla fruizione dei servizi di assistenza a bordo treno, ITALO mette a disposizione il contact center di ITALO al numero 060708 (“Pronto Italo”)<sup>2</sup>, oltre ai canali già elencati.

Durante il trasporto, ITALO fornirà ai Passeggeri le informazioni relative a:

- a) servizi di bordo;
- b) prossime fermate;
- c) ritardi;
- d) sicurezza tecnica e dei Passeggeri.

---

<sup>1</sup> Le specifiche ed i costi di Italo Assistenza sono disponibili sul Sito Internet

<sup>2</sup> Le specifiche ed i costi di Pronto Italo sono disponibili sul Sito Internet

## **5) Titolo di trasporto**

### **5.1 Introduzione**

Il Passeggero ha diritto alla prestazione del servizio di trasporto da parte di ITALO solo laddove sia in possesso di un valido titolo di trasporto a suo nome e cognome (“nominativo”) per la tratta, per la data di partenza, per l’orario di partenza e di arrivo del treno e per l’ambiente di viaggio con posto assegnato da ITALO. Il Passeggero ha diritto alla prestazione dei servizi accessori previo pagamento in anticipo rispetto alla fruizione degli stessi e in funzione della disponibilità della relativa assegnazione del posto.

I titoli di trasporto consistono in una registrazione elettronica di dati resi disponibili al Passeggero sotto forma di scrittura leggibile e stampabile (promemoria del titolo di trasporto) da parte dello stesso Passeggero.

Nelle stazioni, in cui sono presenti varchi di accesso ai binari, il Passeggero sarà tenuto ad esibire il promemoria del titolo di trasporto al personale di stazione preposto al controllo.

Al momento dell’acquisto del titolo di trasporto, il Passeggero è tenuto a verificare immediatamente l’esattezza dei dati in esso riportati, con particolare riferimento al nominativo indicato, al prezzo corrisposto, al numero di persone, alla tratta, all’ambiente di viaggio, alla data ed orario di partenza e di arrivo del treno, nonché ai servizi accessori eventualmente acquistati.

Il Passeggero ha l’obbligo di comunicare al Personale ITALO presente a bordo treno il Codice Biglietto. Il Personale ITALO presente a bordo treno potrà richiedere al Passeggero l’esibizione di un valido documento di identità al fine di verificare, in conformità alla normativa vigente, la titolarità del titolo di trasporto.

È fatto divieto al Passeggero di salire a bordo treno senza un valido titolo di trasporto.

Il Passeggero è tenuto a custodire il titolo di trasporto con la dovuta diligenza, adottando tutte le più opportune cautele per evitarne lo smarrimento ed il furto. I titoli di trasporto possono essere venduti esclusivamente da ITALO tramite i canali di vendita di cui al successivo paragrafo 5.4. È vietata qualsiasi diversa commercializzazione dei titoli di trasporto.

### **5.2 Non cedibilità del titolo di trasporto**

Il titolo di trasporto è nominativo e non è cedibile al di fuori dei canali di vendita di cui al paragrafo 5.4 delle CGT o autorizzati da ITALO.

### **5.3 Titolo di trasporto cumulativo**

Fino a un massimo di 29 Passeggeri può essere emesso anche un solo titolo di trasporto (“titolo di trasporto cumulativo”), che deve indicare il nominativo di almeno un Passeggero quale referente del titolo di trasporto (“Referente”). Laddove il Referente decida di rinunciare al servizio di trasporto, sarà necessario effettuare il cambio ai sensi dell’articolo 9 delle CGT per legittimare gli altri Passeggeri ad esigere il suddetto servizio di trasporto.



#### 5.4 Canali di vendita ITALO

I Passeggeri possono acquistare i titoli di trasporto fino a tre minuti prima della partenza programmata del treno scelto, salvo che non sia diversamente previsto nelle CPT.

I Passeggeri possono acquistare i titoli di trasporto ITALO attraverso i seguenti canali di vendita:

- a) Sito Internet;
- b) Pronto Italo;
- c) Biglietterie di stazione, laddove presenti;
- d) Biglietterie Self Service posizionate negli spazi comuni delle stazioni;
- e) Personale ITALO dotato di appositi apparati mobili, presente a bordo treno. Tramite il Personale ITALO dotato di appositi apparati mobili è consentito l'acquisto del solo titolo di trasporto "Bordo" previsto nelle CPT;
- f) agenzie di viaggio.

L'acquisto di un titolo di trasporto tramite Pronto Italo può comportare il pagamento di un importo fisso per il servizio, che in nessun caso si applica ai Passeggeri con disabilità ed ai Passeggeri a mobilità ridotta, di cui all'articolo 14 delle CGT.

#### 5.5 Acquisto da Biglietterie Self Service

Fermo restando il paragrafo 5.2 delle CGT, in caso di acquisto da Biglietterie Self Service, il Passeggero deve indicare almeno le iniziali del proprio nome e cognome, come risultanti da un valido documento di identità.

In caso di acquisto di titolo di trasporto cumulativo di cui al paragrafo 5.3, dalle Biglietterie Self Service, il Referente del gruppo deve indicare almeno le iniziali del proprio nome e cognome, come risultanti da un valido documento di identità.

Il Passeggero, qualora non opti per l'indicazione completa del proprio nominativo, è tenuto a conservare e ad esibire su richiesta del Personale ITALO il promemoria del titolo di trasporto emesso dalla Biglietteria Self Service.

Il promemoria del titolo di trasporto emesso dalla Biglietteria Self Service potrà essere stampato una sola volta.

#### 5.6 Prenotazione al binario

Fermo restando quanto stabilito dal paragrafo 3.4 delle CGT, nelle stazioni in cui non sono presenti varchi di accesso ai binari il Personale ITALO dotato di appositi apparati mobili può assegnare un posto al Passeggero sprovvisto di titolo di trasporto che ne faccia richiesta sino a tre minuti prima della partenza programmata del treno scelto ("Prenotazione al binario"), salva la disponibilità di posti.

Fermo restando il paragrafo 5.2 delle CGT, in caso di Prenotazione al binario, il Passeggero deve indicare almeno le iniziali del proprio nome e cognome, come risultanti da un valido documento di identità.

In caso di Prenotazione al binario di un titolo di trasporto cumulativo di cui al paragrafo 5.3, il Referente del gruppo deve indicare almeno le iniziali del proprio nome e cognome, come risultanti da un valido documento di identità.

Il Passeggero munito di Prenotazione al binario può accedere al treno in partenza, ma deve regolarizzare la propria posizione a bordo treno con il pagamento del corrispettivo del titolo di trasporto “Bordo” applicabile in relazione al servizio di trasporto richiesto e previsto nelle CPT.

### 5.7 Modalità di pagamento

L’acquisto del titolo di trasporto e degli eventuali servizi accessori si perfeziona solo con l’avvenuto integrale pagamento da parte del Passeggero dei relativi corrispettivi.

Il Passeggero deve provvedere al pagamento dei corrispettivi dovuti ad ITALO attraverso le seguenti modalità:

- a) carte di credito e carte prepagate. L’elenco delle carte accettate è consultabile sul Sito Internet;
- b) bancomat;
- c) contanti;
- d) Borsellino Italo di cui all’articolo 4 delle CPT;
- e) Credito Italo di cui all’articolo 5 delle CPT;
- f) Voucher da indennizzo di cui al paragrafo 7.9.1 delle CPT;
- g) Voucher promozionali di cui al paragrafo 7.9.2 delle CPT;
- h) Voucher regalo di cui al paragrafo 7.10 delle CPT.

Non tutti i canali di vendita ITALO consentono l’utilizzo indistinto di tutte le predette modalità di pagamento. Di seguito vengono indicate per ciascun canale di vendita ITALO le modalità di pagamento accettate:

	<b>Carta Credito - Carta Prepagata</b>	<b>Bancomat</b>	<b>Contanti</b>	<b>Borsellino Italo</b>	<b>Credito Italo</b>	<b>Voucher da indennizzo/ promozionali</b>	<b>Voucher Regalo</b>
<b>Sito Internet</b>	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI
<b>Contact Center</b>	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI
<b>Biglietterie di stazione</b>	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO
<b>Biglietterie Self Service</b>	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO
<b>Personale ITALO dotato di appositi apparati mobili</b>	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO

L'utilizzo di bancomat o contanti non consente la combinazione con altre modalità di pagamento.

Non è possibile utilizzare per il medesimo acquisto:

- due diverse carte di credito o due diverse carte prepagate;
- carta di credito + carta prepagata.

Presso le Biglietterie Self Service è possibile effettuare il medesimo acquisto utilizzando sino a due diverse modalità di pagamento non ripetibili esclusivamente secondo la seguente combinazione:

- carta di credito o carta prepagata + Borsellino Italo.

Tale combinazione prevede che l'utilizzo della carta di credito o della carta prepagata intervenga a copertura della quota mancante.

Tramite il Personale ITALO dotato di appositi apparati mobili è possibile effettuare il medesimo acquisto utilizzando sino a due diverse modalità di pagamento non ripetibili esclusivamente secondo le seguenti combinazioni:

- carta di credito o carta prepagata + Voucher promozionale;
- carta di credito o carta prepagata + Voucher da indennizzo;
- carta di credito o carta prepagata + Borsellino Italo;
- carta di credito o carta prepagata + Credito Italo.

Tali combinazioni prevedono che l'utilizzo della carta di credito o della carta prepagata intervenga a copertura della quota mancante.

Le diverse tipologie di Voucher non sono cumulabili fra loro.

Presso le agenzie di viaggio le modalità di pagamento saranno quelle consentite da ciascuna agenzia.

#### 5.8 Emissione e trasmissione dei titoli di trasporto

Tutti i titoli di trasporto vengono emessi al buon esito della transazione di acquisto.

Nel caso di agevolazioni, promozioni o voucher promozionali, il Passeggero deve assicurarsi che la riduzione sia stata correttamente applicata, senza diritto al rimborso della maggior somma corrisposta.

I promemoria dei titoli di trasporto sono resi disponibili al Passeggero, secondo le modalità previste dal canale di vendita ITALO utilizzato per l'acquisto.

#### 5.9 Contenuto

Il titolo di trasporto reca tutte le indicazioni utili ad individuare il contenuto del Contratto di Trasporto e segnatamente:

- a) il Codice Biglietto;

- b) il nome ed il cognome del Passeggero o, nel caso di acquisto da Biglietterie Self Service, almeno le iniziali di nome e cognome;
- c) l'indicazione della data e dell'orario programmati per la partenza e per l'arrivo;
- d) l'indicazione della stazione di partenza e di arrivo;
- e) l'indicazione del treno, dell'ambiente di viaggio, della carrozza e del posto assegnato;
- f) l'indicazione degli eventuali servizi accessori acquistati;
- g) il corrispettivo pagato con la relativa indicazione delle componenti;
- h) l'indicazione della data di acquisto del titolo di trasporto, della relativa modalità di pagamento e del soggetto emittente;
- i) l'apposizione della sigla "CIV" attestante che il trasporto è soggetto al "Regolamento" relativo ai diritti ed agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
- j) l'indicazione delle modalità di consultazione del Contratto di Trasporto.

#### 5.10 Condizioni di utilizzo

I titoli di trasporto:

- a) sono validi dalla data di acquisto sino al momento dell'arrivo del treno alla destinazione scelta, come risultante dal titolo di trasporto, e comunque per un periodo di tempo non superiore a 90 giorni dalla suddetta data di acquisto ("Periodo di Validità");
- b) salvo quanto previsto dal successivo paragrafo 7.2 e/o dal successivo articolo 9, sono validi esclusivamente per il servizio di trasporto ivi indicato e, pertanto, sono utilizzabili solo per tale particolare servizio. Il Passeggero non ha, dunque, diritto ad un servizio di trasporto diverso da quello risultante dal titolo di trasporto;
- c) non possono essere ceduti né a titolo gratuito né a titolo oneroso al di fuori dei canali di vendita di cui al paragrafo 5.4 delle CGT o autorizzati da ITALO. La cessione rende nullo il titolo di trasporto.

Fermo restando quanto precede, le CPT possono prevedere diversi termini, condizioni e modalità per l'utilizzo dei titoli di trasporto.

I titoli di trasporto emessi da ITALO non costituiscono validi titoli per l'utilizzazione da parte del Passeggero di mezzi di trasporto pubblici urbani e/o interurbani e/o extraurbani ovvero di ulteriori e diversi mezzi di trasporto, salvo che non sia diversamente previsto nelle CPT.

#### 5.11 Non utilizzabilità del titolo di trasporto

Il titolo di trasporto non è utilizzabile ed il Passeggero non ha diritto al trasporto né può pretendere di continuare ad avvalersi del servizio in corso di viaggio, qualora:

- a) il titolo di trasporto sia stato abusivamente ceduto o commercializzato al di fuori dei canali di vendita di cui al paragrafo 5.4 delle CGT o autorizzati da ITALO;
- b) il prezzo del trasporto non sia stato pagato (in tutto o in parte) o il pagamento sia stato contestato;

- c) il Passeggero non disponga di un valido documento di identità idoneo ad attestare la corrispondenza tra la propria persona ed il nominativo riportato sul titolo di trasporto o quanto indicato ai sensi del paragrafo 5.5;
- d) il Passeggero, nel caso di cui al paragrafo 5.5, non sia in possesso del promemoria del titolo di trasporto emesso dalla Biglietteria Self Service.

#### 5.12 Richiesta fattura

In caso di acquisto del titolo di trasporto o del servizio accessorio tramite Sito Internet, Pronto Italo ed agenzie di viaggio, l'emissione della fattura può essere richiesta dal Passeggero solo in fase di acquisto, fornendo i dati necessari.

In caso di acquisto del titolo di trasporto o del servizio accessorio tramite Biglietterie Self Service e Personale ITALO dotato di appositi apparati mobili, l'emissione della fattura può essere richiesta dal Passeggero entro le ore 23.00 del giorno dell'acquisto, contattando Italo Assistenza a cui comunicherà i dati necessari.

Per l'applicazione del meccanismo di cui all'articolo 17-ter del D.P.R. 26 ottobre 1972 n. 633, il cosiddetto Split payment, il Passeggero dovrà rivolgersi esclusivamente a Pronto Italo per l'acquisto di titoli di trasporto ed a Italo Assistenza per la modifica o il rimborso degli stessi.

Per il Passeggero residente in Italia, la fattura in formato elettronico sarà resa disponibile nel proprio cassetto fiscale ai sensi del D.lgs. 5 agosto 2015, n. 127.

---

### **6) Accesso al treno**

L'accesso al treno è consentito sino a due minuti prima della partenza. È suggerito al Passeggero di verificare sui tabelloni arrivi e partenze presenti in stazione l'orario di partenza del treno ed il relativo binario. È responsabilità del Passeggero recarsi al binario con congruo anticipo rispetto al predetto termine di accesso. Il Passeggero, nelle stazioni in cui sono presenti varchi di accesso ai binari, sarà inoltre tenuto ad esibire il promemoria del titolo di trasporto al personale di stazione preposto al controllo.

---

### **7) Regolarizzazione a bordo del titolo di trasporto**

#### 7.1 Passeggero sprovvisto di un valido titolo di trasporto

Il Passeggero deve essere in possesso di un titolo di trasporto valido per il nominativo, la data di partenza, la tratta, il treno, l'ambiente di viaggio e le caratteristiche dell'offerta commerciale scelta. Il Passeggero sprovvisto di un valido titolo di trasporto per il servizio di trasporto utilizzato ("Sprovvisto") dovrà regolarizzare in corso di trasporto la propria posizione con il pagamento del titolo di trasporto "Bordo" applicabile in relazione al servizio di trasporto concesso, oltre alla penale nella misura indicata nell'Allegato I.

Il Passeggero sprovvisto di un valido titolo di trasporto, individuato a bordo dal Personale ITALO durante i collegamenti interni dei nodi ferroviari urbani, dovrà regolarizzare la propria posizione con il pagamento del titolo di trasporto "Bordo" applicabile al servizio di trasporto dalla stazione di

partenza alla prima fermata utile fuori il nodo urbano, oppure, in caso di fine corsa, dalla stazione precedente a quella di salita, oltre alla penale nella misura indicata nell'Allegato I.

È considerato, altresì, Sprovvisto, chi utilizza un titolo di trasporto con applicazione di riduzioni di prezzo senza averne diritto.

Nel caso si tratti di minore di età inferiore ai 14 anni, la regolarizzazione del titolo di trasporto avverrà mediante pagamento del corrispettivo del titolo di trasporto "Bordo" applicabile in relazione al servizio di trasporto concesso, oltre alla penale nella misura indicata nell'Allegato I.

Nelle ipotesi di indisponibilità di posti a bordo treno, il Passeggero, secondo quanto concesso dal Personale ITALO, regolarizza la propria posizione senza posto assegnato e senza diritto di rimborso.

#### 7.2 Passeggero con titolo di trasporto non valido per il servizio utilizzato

Il Passeggero potrà regolarizzare la propria posizione con il pagamento della differenza tra il corrispettivo già versato e quello del titolo di trasporto "Bordo" applicabile in relazione al servizio di trasporto concesso, oltre alle integrazioni di cui all'Allegato I, se previste, nei seguenti casi:

- a) se utilizza per la medesima tratta un treno antecedente rispetto a quello acquistato senza aver previamente fatto il cambio del titolo di trasporto, a condizione che ciò sia previsto nelle CPT. Nelle ipotesi di indisponibilità di posti a bordo del treno antecedente, il Passeggero, secondo quanto concesso dal Personale ITALO, regolarizza la propria posizione senza posto assegnato e senza diritto di rimborso;
- b) se utilizza un ambiente di viaggio con un prezzo superiore rispetto a quello acquistato, a condizione che ciò sia previsto nelle CPT.

#### 7.3 Mancato pagamento degli importi dovuti a bordo treno

Il Passeggero dovrà provvedere al pagamento degli importi dovuti di cui ai precedenti paragrafi 7.1 e 7.2 a bordo treno altrimenti sarà considerato Sprovvisto.

Qualora lo Sprovvisto non provveda al pagamento a bordo treno o non fosse possibile la sua identificazione, ITALO lo farà scendere alla prima fermata utile anche richiedendo, laddove necessario, l'intervento della Polizia Ferroviaria.

Nelle ipotesi di mancato pagamento della regolarizzazione a bordo treno, ITALO irrogherà un modulo di verbale di sanzione ("VE.SA.") e lo Sprovvisto sarà tenuto al pagamento della sanzione integrale indicata nell'Allegato I, oneri normativi esclusi. La sanzione è in misura ridotta, se pagata entro 30 giorni dall'irrogazione della stessa.

Lo Sprovvisto sarà tenuto al pagamento della sanzione integrale o ridotta anche nelle ipotesi di indisponibilità di posti a bordo treno.

## **8) Acquisto di servizi accessori**

Il Passeggero può acquistare i servizi accessori specificati nelle CPT, purché ne sia prevista l'erogazione a bordo del treno scelto, secondo le modalità previste nelle medesime CPT.

---

## **9) Cambio titolo di trasporto**

9.1 Sino a tre minuti prima dell'orario programmato di partenza del treno, come risultante dal titolo di trasporto, il Passeggero può chiedere, per un numero illimitato di volte, la modifica del nominativo (o, nel caso di cui al precedente paragrafo 5.5, di quanto indicato dallo stesso) della data, dell'orario di partenza e dell'ambiente di viaggio ("Cambio"), salva in ogni caso la disponibilità di posti.

Non è possibile il cambio di offerta commerciale da un livello superiore a quello inferiore. È possibile, esclusivamente tramite Italo Assistenza o il Personale ITALO presente in stazione, il cambio dell'ambiente da un livello superiore a quello inferiore, salva in ogni caso la disponibilità di posti e l'integrazione economica se dovuta. In nessun caso il Passeggero avrà diritto al rimborso per la maggior somma spesa per l'ambiente superiore originariamente acquistato.

9.2 Le CPT possono prevedere particolari condizioni e limitazioni per il Cambio con riferimento ad alcune tipologie di titoli di trasporto nonché l'applicazione delle integrazioni specificate dall'Allegato I.

Il Cambio del nominativo o di quanto indicato dal Passeggero ai sensi del precedente paragrafo 5.5 prevede un'integrazione nella misura indicata nell'Allegato I, salvo che non sia diversamente previsto nelle CPT. Nel caso in cui lo stesso titolo di trasporto riporti più di una tratta, il cambio del nominativo o di quanto indicato dal Passeggero ai sensi del precedente paragrafo 5.5 deve essere effettuato sino a tre minuti prima dell'orario programmato di partenza del treno della prima tratta indicata sul titolo di trasporto.

9.3 Il Passeggero può richiedere il Cambio tramite Sito Internet, Italo Assistenza, Personale ITALO presente in stazione, Biglietterie Self Service, Personale ITALO dotato di appositi apparati mobili ed agenzie di viaggio. Non sono ammesse richieste di cambio formulate tramite posta elettronica, fax o lettera. Presso le agenzie di viaggio non è consentito cambiare il titolo di trasporto acquistato tramite gli altri canali di vendita o altre agenzie di viaggio. Il cambio dei titoli di trasporto acquistati presso le agenzie di viaggio è consentito solo tramite la stessa agenzia di viaggio o tramite Sito Internet, Italo Assistenza, Personale ITALO presente in stazione, Biglietterie Self Service e Personale ITALO dotato di appositi apparati mobili.

9.4 I titoli di trasporto, acquistati o modificati nel giorno del viaggio presso le Biglietterie Self Service, sono modificabili, a condizione che ciò sia previsto dalle CPT, esclusivamente tramite Italo Assistenza e Personale ITALO presente in stazione.

9.5 Per il Cambio è necessario che venga fornito il Codice Biglietto ed il nominativo del Passeggero risultante sul titolo di trasporto, fatto salvo quanto previsto nel successivo paragrafo 9.6, oppure, nel caso di titolo di trasporto cumulativo, il nominativo di uno dei Passeggeri risultanti su tale titolo di trasporto, sempre oltre al Codice Biglietto.

In caso di acquisto tramite Pronto Italo effettuato da persona diversa ("Contatto") dal nominativo del Passeggero risultante sul titolo di trasporto, per il cambio del titolo di trasporto tramite le Biglietterie Self Service è necessario inserire il Codice Biglietto ed il nominativo del Contatto.

È possibile il Cambio anche con riferimento ad un solo Passeggero facente parte del titolo di trasporto cumulativo. In tal caso il Passeggero dovrà obbligatoriamente contattare Italo Assistenza o rivolgersi al Personale ITALO presente in stazione e fornire sempre il Codice Biglietto relativo al titolo di trasporto cumulativo ed il nominativo di uno dei Passeggeri risultante sul titolo di trasporto cumulativo, fatto salvo quanto previsto nel successivo paragrafo 9.6. Per il Passeggero che ha richiesto il Cambio, ITALO provvederà, quindi, all'emissione di nuovo titolo di trasporto ("separazione biglietto").

9.6 Per il Cambio di un titolo di trasporto emesso ai sensi del paragrafo 5.5 è necessario che vengano forniti il Codice Biglietto e le iniziali del Passeggero o quanto indicato dallo stesso, risultanti sul titolo di trasporto, oppure, nel caso di titolo di trasporto cumulativo, le iniziali di uno dei Passeggeri o quanto indicato dallo stesso, risultanti su tale titolo di trasporto, sempre oltre al Codice Biglietto. Qualora il Cambio venga effettuato tramite Italo Assistenza o Sito Internet o Personale ITALO presente in stazione, il Passeggero dovrà comunicare il proprio nominativo.

9.7 In caso di Cambio, ITALO non garantisce l'erogazione di eventuali servizi accessori già acquistati. Il Passeggero è, dunque, tenuto a verificare l'erogazione dei predetti servizi accessori prima di richiedere il Cambio, fermo restando che, nel caso in cui tali servizi non possano essere resi in quanto non previsti o non disponibili sul diverso servizio di trasporto richiesto, ITALO provvederà al rimborso del corrispettivo del servizio accessorio non utilizzato, salvo quanto diversamente previsto nelle CPT.

9.8 Il Cambio di un titolo di trasporto, acquistato con un'agevolazione, con una promozione o con un voucher promozionale, al di fuori del periodo di validità relativo sia al momento dell'acquisto che a quello del viaggio, comporta un'integrazione pari alla riduzione goduta, oltre alle ulteriori integrazioni previste per la tipologia di offerta commerciale acquistata.

9.9 ITALO accoglie le richieste di Cambio secondo disponibilità, previo pagamento da parte del Passeggero dell'eventuale differenza di prezzo. Le richieste di Cambio saranno consentite esclusivamente nel Periodo di Validità.

---

## **10) Rimborso del titolo di trasporto**

### **10.1 Introduzione**

Fermo restando quanto previsto nel successivo paragrafo 16.4, lett. a) delle CGT, sino a tre minuti prima dell'orario programmato di partenza del treno, come risultante dal titolo di trasporto, il Passeggero ha diritto al rimborso del prezzo del titolo di trasporto, che non sarà utilizzato, e degli eventuali servizi accessori, che non saranno parimenti utilizzati, secondo quanto di seguito indicato. Sono in ogni caso fatte salve le diverse condizioni previste nelle CPT con riferimento alla tipologia di titolo di trasporto acquistato ed alla tipologia di servizio accessorio.

Non saranno rimborsabili titoli di trasporto emessi in base ad offerte promozionali e/o speciali (quali a titolo esemplificativo: promo o special) o a programmi di fidelizzazione che espressamente prevedano la non rimborsabilità o i titoli di trasporto rilasciati gratuitamente.



## 10.2 Rimborso dei servizi non resi da ITALO

Salvo quanto previsto dal successivo paragrafo 10.3 delle CGT, il rimborso sarà pari all'intero prezzo pagato per il trasporto e/o per il servizio accessorio, se il trasporto e/o il servizio accessorio non sono stati resi da ITALO, neppure in parte, per proprio fatto e colpa.

## 10.3 Rimborso a seguito di rinuncia del Passeggero e relative trattenute

Laddove il Passeggero rinunci al servizio di trasporto e/o al servizio accessorio per proprie esigenze, dovrà richiedere il rimborso, secondo le modalità previste nel successivo paragrafo 10.5, sino a tre minuti prima dell'orario programmato di partenza del treno, come risultante dal titolo di trasporto. In tal caso il Passeggero, fatte salve le diverse condizioni previste nelle CPT, avrà diritto al rimborso del prezzo pagato per il servizio di trasporto e/o per il servizio accessorio non utilizzato, con una trattenuta nella misura indicata nell'Allegato I. Nel caso in cui il titolo di trasporto riporti più di una tratta, il rimborso potrà essere richiesto esclusivamente per l'intero titolo di trasporto e sino a tre minuti prima dell'orario programmato di partenza del treno della prima tratta indicata sul medesimo titolo di trasporto. Il rimborso verrà effettuato nella misura consentita dalle condizioni previste nelle CPT con riferimento alle tipologie di offerte commerciali acquistate.

## 10.4 Aveni diritto al rimborso

Ai fini del rimborso è necessario fornire il Codice Biglietto ed il nominativo del Passeggero risultante sul titolo di trasporto oppure, nel caso di titolo di trasporto cumulativo, il nominativo di uno dei Passeggeri risultante su tale titolo di trasporto, sempre oltre al Codice Biglietto.

Ai fini del rimborso di un titolo di trasporto acquistato tramite Biglietterie Self Service è necessario fornire il Codice Biglietto e quanto indicato dal Passeggero sul titolo di trasporto. Nel caso di titolo di trasporto cumulativo, è necessario fornire il nominativo di uno dei Passeggeri o quanto indicato dallo stesso, risultanti su tale titolo di trasporto, sempre oltre al Codice Biglietto.

Qualora al momento della richiesta non dovessero venir comunicati il Codice Biglietto ed il nominativo del Passeggero risultante sul titolo di trasporto o quanto indicato dallo stesso ai sensi del paragrafo 5.5, ITALO non potrà procedere al rimborso.

Qualunque rimborso a favore di un singolo Passeggero di un titolo di trasporto cumulativo per la quota di spettanza del medesimo Passeggero richiederà obbligatoriamente la preventiva separazione biglietto. In tal caso il Passeggero dovrà obbligatoriamente contattare Italo Assistenza o rivolgersi al Personale ITALO presente in stazione.

Il rimborso, effettuato da ITALO in buona fede a favore di colui che pare essere l'intestatario e/o acquirente del titolo di trasporto, avrà effetto liberatorio per ITALO anche nei confronti di colui che dovesse, quindi, risultare l'effettivo avente diritto.

In caso di titolo di trasporto cumulativo, il rimborso dell'intero prezzo (dedotte le eventuali trattenute di cui al precedente paragrafo 10.3), effettuato a favore di uno dei Passeggeri risultanti su tale titolo di trasporto, avrà per ITALO effetto liberatorio anche nei confronti dei restanti Passeggeri risultanti sul medesimo titolo di trasporto cumulativo, fatto salvo il caso della preventiva separazione biglietto.

In caso di frode ITALO si riserva il diritto di cancellare il titolo di trasporto e/o i servizi accessori acquistati, con rimborso integrale sullo strumento di pagamento utilizzato ed inviando apposita comunicazione al contatto email fornito in fase di acquisto.

#### 10.5 Modalità di richiesta del rimborso

Il rimborso può essere richiesto tramite Sito Internet, Italo Assistenza, Personale ITALO presente in stazione e agenzie di viaggio. Il rimborso non può essere richiesto tramite Biglietterie Self Service e Personale ITALO dotato di appositi apparati mobili. Le richieste di rimborso non potranno pervenire tramite e-mail, fax o lettera.

I titoli di trasporto ed i servizi accessori acquistati tramite Sito Internet, Pronto Italo, Personale ITALO presente in stazione, Biglietterie Self Service e Personale ITALO dotato di appositi apparati mobili non sono rimborsabili presso le agenzie di viaggio.

I titoli di trasporto ed i servizi accessori acquistati presso un'agenzia di viaggio sono rimborsabili esclusivamente presso la stessa agenzia di viaggio o tramite Sito Internet, Italo Assistenza e gli altri canali abilitati da ITALO.

Salvo quanto previsto dal precedente paragrafo 10.2 e che non sia diversamente previsto nelle CPT, verranno accettate solo le richieste di rimborso pervenute sino a tre minuti prima dell'orario programmato di partenza del treno, come risultante dal titolo di trasporto.

#### 10.6 Modalità di rimborso

ITALO procederà al rimborso, dedotte le trattenute di cui al precedente paragrafo 10.3, con modalità diverse a seconda del mezzo di pagamento e del canale utilizzato per l'acquisto del titolo di trasporto.

Ovvero:

- a) in caso di acquisto con carta di credito o carta prepagata tramite il Sito Internet o Pronto Italo, con riaccredito, entro 30 giorni dalla richiesta, sulla carta utilizzata per l'acquisto del servizio di trasporto o del servizio accessorio;
- b) in caso di acquisto con carta di credito o carta prepagata tramite il Personale ITALO presente in stazione, le Biglietterie Self Service o il Personale ITALO dotato di appositi apparati mobili, a mezzo di Credito Italo o Borsellino Italo;
- c) in caso di acquisto con Credito Italo o Borsellino Italo (secondo i termini ed alle condizioni di cui alle CPT) sempre mediante Credito Italo o Borsellino Italo;
- d) in caso di acquisto con contanti o bancomat tramite il Personale ITALO presente in stazione, le Biglietterie Self Service o Personale ITALO dotato di appositi apparati mobili a mezzo di Credito Italo o Borsellino Italo;
- e) in caso di acquisto presso agenzia di viaggio:
  - presso la stessa agenzia di viaggio, ove è stato acquistato il titolo di trasporto, secondo le modalità di rimborso messe a disposizione dalla stessa agenzia di viaggio, oppure
  - tramite Sito Internet, Italo Assistenza o gli altri canali abilitati da ITALO con riaccredito, entro 30 giorni dalla richiesta, sulla carta di credito del Passeggero, se utilizzata per l'acquisto, oppure, nel caso in cui l'acquisto sia avvenuto tramite l'utilizzo della carta di

credito dell'agenzia di viaggio, sulla stessa carta di credito oppure mediante Credito Italo o Borsellino Italo.

In ogni caso ITALO non procederà a rimborsi a mezzo denaro contante.

Il Passeggero potrà richiedere la monetizzazione del Borsellino Italo e del Credito Italo secondo le modalità descritte rispettivamente dai paragrafi 4.9 e 5.8 delle CPT.

---

### **11) Passeggeri minori di 14 anni**

11.1 I Passeggeri minori di 14 anni devono essere accompagnati da un Passeggero maggiorenne, a cui spetta la sorveglianza.

11.2 Ai fini di cui sopra, si terrà conto dell'età del minore al momento del trasporto.

11.3 Il Personale ITALO potrà richiedere al Passeggero l'esibizione di un valido documento di identità.

---

### **12) Animali**

12.1 Il Passeggero può portare sul treno con sé animali domestici, vivi, non pericolosi (quali cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia) e di peso non superiore ai 10 kg, salvo che trattasi di cani guida di ausilio a Passeggeri non vedenti o ipovedenti ovvero del servizio di cui al paragrafo 6.3 delle CPT.

12.2 Fatta eccezione per i cani guida di ausilio a Passeggeri non vedenti o ipovedenti, gli animali devono essere trasportati in appositi contenitori. È consentito un contenitore per ciascun Passeggero, avente caratteristiche idonee ad escludere lesioni a persone e danni a cose (comprese le carrozze del treno). I contenitori devono essere posizionati nelle bagagliere dei vestiboli oppure, in assenza di spazio, devono essere collocati nelle immediate vicinanze del posto occupato dal Passeggero, purché non comportino intralcio per le operazioni di servizio e per la normale circolazione sul treno, oppure devono essere tenuti sulle ginocchia del Passeggero. L'animale deve essere mantenuto all'interno del contenitore per tutta la durata del trasporto. I contenitori devono recare l'indicazione chiara e leggibile del nominativo e dell'indirizzo del Passeggero.

12.3 Per il trasporto dei cani di cui al paragrafo 12.1, il Passeggero deve essere in possesso del certificato di iscrizione all'anagrafe canina. Nel caso di Passeggeri provenienti da paesi esteri, gli animali devono essere muniti dei sistemi di identificazione e del passaporto di cui al Regolamento (CE) n. 998/2003, laddove applicabile. A richiesta del Personale ITALO il Passeggero è obbligato ad esibire il certificato di iscrizione all'anagrafe canina o il passaporto di cui al Regolamento (CE) n. 998/2003.

12.4 Al Passeggero spetta la sorveglianza degli animali che porta con sé per tutta la durata del trasporto. Il Passeggero è responsabile per qualsivoglia danno (a persone e/o cose e/o animali) cagionato dal proprio animale anche qualora si smarrisca o sfugga. In nessun caso gli animali ammessi possono occupare posti destinati ai Passeggeri o essere riposti sui tavolini; inoltre, qualora

rechino disturbo agli altri Passeggeri, l'accompagnatore dell'animale, su indicazione del Personale ITALO, è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile o a scendere dal treno.

12.5 Sono esclusi dal trasporto gli animali domestici pericolosi o affetti da patologie trasmissibili all'uomo.

12.6 Il trasporto degli animali previsti nel presente articolo 12 è gratuito. Nel caso di assenza dell'apposito contenitore o, pur in presenza, del mancato utilizzo dello stesso, il Passeggero sarà tenuto a quanto stabilito dal paragrafo 6.3, lett. a) delle CPT ed indicato nell'Allegato I. Tale disposizione si applicherà anche nel caso in cui il Passeggero stia portando più di un contenitore.

---

### **13) Bagagli**

13.1 Il Passeggero può trasportare con sé sul treno come bagaglio i propri effetti personali ed oggetti facilmente trasportabili a condizione che siano posti dallo stesso Passeggero negli spazi disponibili a bordo treno (bagagliere dei vestiboli e di comparto, cappelliere nei comparti e vani sotto e tra i sedili). I bagagli non devono avere dimensioni superiori a 75x53x30 cm in ambiente Smart. Ai fini del presente paragrafo, passeggini, carrozzine e biciclette pieghevoli sono intesi come bagaglio e devono essere collocati con il telaio opportunamente chiuso negli spazi di cui sopra. In ogni caso non è consentito il trasporto di bagagli particolarmente voluminosi e/o di oggetti ingombranti e/o di biciclette tradizionali.

13.2 I bagagli devono recare l'indicazione chiara e leggibile del nominativo e dell'indirizzo del Passeggero.

13.3 Il Passeggero deve assicurarsi che il proprio bagaglio sia adeguatamente alloggiato in modo da non recare pericolo e/o danno a cose, persone ed animali, facendo particolare attenzione alla movimentazione del bagaglio stesso. In ogni caso i bagagli non devono ostacolare la salita e la discesa dal treno nonché la circolazione all'interno della carrozza e le operazioni di servizio a bordo treno e non devono essere disposti durante il viaggio in prossimità delle porte di accesso al treno o in prossimità dei posti disponibili per i Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità con sedia a rotelle al seguito.

13.4 È fatto divieto al Passeggero di portare con sé cose (anche laddove contenute nei bagagli) che per l'odore o altri motivi possano arrecare danno, disturbo o noia agli altri Passeggeri, nonché sostanze o cose pericolose o nocive ai sensi della normativa applicabile in materia di trasporto internazionale per ferrovia delle merci pericolose (RID), sostanze o cose esplosive, infiammabili o tossiche.

Il Passeggero può trasportare sostanze o cose destinate al proprio uso personale, per l'igiene personale o per esigenze mediche o terapeutiche. È comunque obbligo del Passeggero adottare tutte le cautele necessarie ad evitare lo spandimento dei liquidi contenuti nelle cose trasportate nonché molestia o fastidio agli altri Passeggeri.

13.5 È fatto divieto ai Passeggeri di portare con sé armi e munizioni, fatta eccezione per le forze dell'ordine e per gli altri soggetti ad essi equiparabili in servizio a bordo treno per conto di ITALO.

13.6 Il Passeggero è responsabile della custodia del proprio bagaglio e degli oggetti che porta con sé.

13.7 Il Passeggero è obbligato a consentire al Personale ITALO di effettuare le verifiche necessarie ad accertare che il trasporto del bagaglio sia conforme al presente Contratto di Trasporto. Le verifiche verranno effettuate dal Personale ITALO alla presenza del Passeggero o, in sua assenza, alla presenza di due testimoni non appartenenti al Personale ITALO.

13.8 Nel caso in cui il bagaglio o la bicicletta non siano conformi al presente Contratto di Trasporto, il Passeggero dovrà provvedere a sua cura a scaricare tali oggetti alla prima fermata. In tali ipotesi di non conformità il Passeggero sarà altresì tenuto al pagamento a bordo treno della penale nella misura indicata nell'Allegato I. In caso di mancato pagamento di tale penale a bordo treno, ITALO irrognerà un modulo VE.SA. e il Passeggero sarà tenuto al pagamento della sanzione integrale indicata nell'Allegato I, oneri normativi esclusi. La sanzione è in misura ridotta, se pagata entro 30 giorni dall'irrogazione della stessa.

13.9 A bordo del treno scelto possono essere installati in numero limitato dei dispositivi di sicurezza bagagli ("Locker"). Fermo restando quanto stabilito dai precedenti paragrafi 13.2 e 13.6 delle CGT, il Passeggero, dopo averne accertato il perfetto funzionamento, può avvalersi, pur sempre sotto la propria responsabilità e cura, dei Locker, laddove presenti sul treno. Il Passeggero, che si avvale del Locker, è tenuto a liberare il bagaglio con almeno 10 minuti di anticipo rispetto all'arrivo del treno presso la stazione di destinazione. Nel caso di malfunzionamento del Locker, che impedisca il ritiro del bagaglio, il Passeggero è tenuto a rivolgersi al Personale ITALO presente a bordo treno, che, una volta verificata la titolarità del bagaglio, provvederà a disattivare il Locker ed a consegnare il bagaglio al Passeggero. In ogni caso il Passeggero non deve intralciare o impedire le normali operazioni di salita e discesa o la normale circolazione ferroviaria. In caso contrario, il Passeggero sarà responsabile di tutte le conseguenze derivanti da tale condotta.

---

## **14) Passeggeri con disabilità e Passeggeri a mobilità ridotta**

### **14.1 Diritto al trasporto**

ITALO si impegna a garantire un trasporto non discriminatorio delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, in conformità a quanto disposto dal "Regolamento". Per persone con disabilità o a mobilità ridotta si intendono:

- persone che si muovono su sedia a rotelle per malattia o per disabilità;
- persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione;
- non vedenti o con disabilità visive;
- non udenti o con disabilità uditive;
- persone con handicap mentale.

Qualora il Passeggero non sia autosufficiente, è richiesto che lo stesso sia accompagnato da un altro Passeggero maggiorenne, affinché gli sia fornita l'assistenza necessaria.

### **14.2 Posti riservati**

Nel rispetto della normativa vigente applicabile, su ogni treno sono disponibili posti per i Passeggeri con disabilità ed per i Passeggeri a mobilità ridotta.

Per i Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità con sedia a rotelle al seguito sono previsti due posti attrezzati per ogni treno ITALO.

I titoli di trasporto relativi ai posti riservati a Passeggeri con sedia a rotelle possono essere acquistati esclusivamente tramite Pronto Italo.

In conformità alla normativa vigente applicabile, la sedia a rotelle deve avere le seguenti dimensioni: larghezza mm 700, profondità mm 1200, altezza mm 1090.

Il peso a pieno carico non deve superare kg 200.

#### 14.3 Informazioni ai Passeggeri con disabilità ed ai Passeggeri a mobilità ridotta

Su richiesta, ITALO fornisce ai Passeggeri con disabilità ed ai Passeggeri a ridotta mobilità le informazioni sulla accessibilità al servizio di trasporto fornito dalla stessa ITALO, sulle condizioni di accesso al materiale rotabile e sui servizi di assistenza a bordo treno.

Le informazioni possono essere richieste direttamente al Personale ITALO presente nelle stazioni ed a bordo treno oppure consultando il Sito Internet oppure chiamando Pronto Italo.

#### 14.4 Assistenza

In conformità a quanto disposto dal “Regolamento” e dalle altre normative in materia, i Gestori delle stazioni forniranno, secondo procedure e modalità specifiche, l’assistenza necessaria ai Passeggeri con disabilità ed ai Passeggeri a mobilità ridotta per salire sul treno in partenza o scendere dal treno in arrivo, garantendo, altresì, l’accessibilità delle stazioni, delle banchine e degli altri servizi.

ITALO compirà ogni ragionevole sforzo per assistere i Passeggeri con disabilità ed i Passeggeri a mobilità ridotta, onde permettere loro di fruire del trasporto e dei servizi offerti sul treno.

Per accedere all’assistenza, ITALO mette a disposizione dei Passeggeri con disabilità e dei Passeggeri a mobilità ridotta un servizio di prenotazione tramite Pronto Italo, anche se l’acquisto del titolo di trasporto è stato effettuato tramite altro canale di vendita.

Il Passeggero con disabilità ed il Passeggero a ridotta mobilità possono prenotare i servizi di assistenza di cui al presente paragrafo nelle fasce orarie stabilite e secondo il preavviso necessario stabilito dai Gestori delle stazioni, rispetto all’orario di partenza programmato del treno scelto.

I Passeggeri con servizio di assistenza confermato dovranno presentarsi presso la Sala Blu o altro punto della stazione di partenza indicato, almeno 30 minuti prima dell’orario di partenza programmato risultante sul titolo di trasporto, ed osservare le indicazioni fornite da Pronto Italo.

#### 14.5 Assistenza telefonica

I Passeggeri con disabilità ed i Passeggeri a mobilità ridotta per ogni operazione di acquisto, di cambio o di rimborso di un titolo di trasporto possono contattare Pronto Italo.

### **15) Obblighi e responsabilità del Passeggero**

15.1 Fermi restando gli ulteriori obblighi dei Passeggeri previsti nel presente Contratto di Trasporto e gli obblighi di cui agli articoli 17 e ss. del D.P.R. n. 753/1980, il Passeggero ha, altresì, l'obbligo di:

- a) tenere una condotta improntata alle regole del buon comportamento;
- b) non tenere una condotta che possa costituire o rappresentare un pericolo per la sicurezza ed il buon funzionamento dell'esercizio ferroviario o per la sicurezza degli altri Passeggeri;
- c) non disturbare gli altri Passeggeri;
- d) assolvere i propri doveri di cooperazione nei confronti di ITALO per assicurare la propria incolumità;
- e) conformarsi agli adempimenti previsti dalle dogane e dalle autorità amministrative, nonché alle norme sanitarie, alle prescrizioni ferroviarie ed alle istruzioni di ITALO;
- f) non svolgere a bordo treno, senza preventiva autorizzazione di ITALO, attività di commercio o di distribuzione di materiale pubblicitario;
- g) non effettuare a bordo treno, senza la preventiva autorizzazione di ITALO, interviste o sondaggi;
- h) non fare a bordo treno attività di accattonaggio;
- i) non recare nocumento e/o pregiudizio agli altri Passeggeri ed ai loro beni né assumere comportamenti tali da recare offesa alla loro persona e dignità (ivi incluse le loro convinzioni politiche e religiose) né essere molesto tenendo un comportamento che non sia moderato e silenzioso e di adoperare un linguaggio e tono civile nel rispetto degli altri Passeggeri;
- l) non consumare alcolici in misura tale da alterare, anche provvisoriamente, le proprie capacità conoscitive, motorie o percettive;
- m) non assumere sostanze stupefacenti;
- n) non danneggiare e non utilizzare in modo improprio strumenti, impianti, dotazioni ed arredi del treno;
- o) rispettare scrupolosamente le regole di condotta previste nei diversi ambienti del treno, come previsto dalle CPT;
- p) non fumare (ivi comprese le sigarette elettroniche);
- q) non effettuare o tentare di effettuare il trasporto con un titolo di trasporto nominativo o con un documento di riduzione ceduti da terzi oppure con un titolo di trasporto contraffatto, alterato o riutilizzato;
- r) non utilizzare artifici o raggiri per sottrarsi o tentare di sottrarsi al pagamento del prezzo del servizio di trasporto o dei servizi accessori;
- s) non trasportare un bagaglio che contenga cose pericolose oppure un animale di dimensioni superiori a quelle consentite da ITALO, affetto da patologie trasmissibili all'uomo o pericoloso oppure un cane privo della prescritta iscrizione all'anagrafe canina o del passaporto di cui al Regolamento (CE) n. 998/2003;
- t) non avvalersi del servizio di trasporto laddove le proprie condizioni di salute non lo consentano ovvero possano esporre altri Passeggeri al contagio o trasmissione di malattie ovvero arrecare a questi ultimi pregiudizio o nocumento.

15.2 In caso di violazione da parte del Passeggero degli obblighi e divieti posti a suo carico dal presente Contratto di Trasporto nonché dagli articoli 17 e ss. del titolo II del D.P.R. n. 753/1980, ITALO potrà rifiutare la prestazione del servizio di trasporto o sospenderlo senza alcun diritto del Passeggero al rimborso di quanto complessivamente pagato per il servizio di trasporto. Il Passeggero sarà ritenuto responsabile per ogni e qualsivoglia danno patito da ITALO e/o da soggetti terzi a causa delle predette violazioni.

15.3 È responsabilità del Passeggero:

- a) programmare il proprio trasporto in modo tale da disporre di un congruo lasso di tempo per l'espletamento dei propri impegni;
- b) verificare sui tabelloni arrivi e partenze presenti in stazione oppure sul Sito Internet o tramite Italo Assistenza l'effettivo orario di partenza o di arrivo con congruo anticipo rispetto all'orario programmato del treno risultante sul titolo di trasporto;
- c) porre particolare attenzione nella fase di salita a bordo, di alloggiamento e di discesa dalla carrozza segnalando preventivamente la presenza di eventuali insidie e/o pericoli al Personale ITALO;
- d) custodire diligentemente il titolo di trasporto onde evitarne la perdita, la distruzione ed il furto;
- e) esibire il promemoria del titolo di trasporto al personale di stazione preposto al controllo nelle stazioni in cui sono presenti varchi di accesso ai binari;
- f) recarsi al binario di partenza del treno scelto con congruo anticipo rispetto al termine di accesso al treno di cui all'articolo 6 delle CGT.

---

## **16) Responsabilità di ITALO**

### **16.1 Responsabilità in caso di morte o di lesioni dei Passeggeri**

ITALO è responsabile della morte, delle lesioni o di qualsiasi altro pregiudizio all'integrità fisica o psichica subito dal Passeggero a seguito di un incidente che (i) sia in relazione con il servizio di trasporto di ITALO e (ii) si verifichi durante la permanenza del Passeggero a bordo del treno o al momento in cui vi sale o ne discende.

ITALO non è responsabile per la morte, le lesioni e qualsiasi altro pregiudizio all'integrità fisica o psichica del Passeggero:

- qualora l'incidente sia stato causato da circostanze estranee al servizio di trasporto che ITALO non abbia potuto evitare ed alle cui conseguenze non abbia potuto ovviare nonostante la diligenza richiesta dalla particolarità del caso;
- se l'incidente sia dovuto a colpa o dolo del Passeggero;
- se l'incidente è dovuto al comportamento di un soggetto terzo (diverso da altra impresa ferroviaria che utilizza la medesima infrastruttura) e che ITALO non abbia potuto evitare ed alle cui conseguenze non abbia potuto ovviare nonostante la diligenza richiesta dalla particolarità del caso.



In caso di morte o lesioni di un Passeggero, ITALO si impegna ad effettuare, entro e non oltre 15 giorni dalla identificazione del soggetto avente diritto, un pagamento anticipato in misura proporzionale al danno subito e per soddisfare le immediate necessità economiche. In caso di decesso tale pagamento anticipato non sarà di misura inferiore ad euro 21.000 per Passeggero.

In ogni caso, i pagamenti anticipati non costituiranno riconoscimento alcuno di responsabilità in capo ad ITALO e verranno detratti da qualsiasi ulteriore importo che dovesse risultare dovuto. Ogni pagamento anticipato dovrà essere restituito ad ITALO qualora il danno risulti dovuto a colpa, errore o dolo del Passeggero o se il beneficiario del pagamento anticipato risulti non essere la persona avente diritto al risarcimento.

#### 16.2 Responsabilità per danno alle cose

In conformità a quanto disposto dal "Regolamento", in caso di morte o lesione del Passeggero imputabile ad ITALO, quest'ultima è responsabile per la perdita totale o parziale o per l'avaria delle cose e/o del bagaglio che il Passeggero portava con sé, fino alla concorrenza dell'importo di euro 1.073,00 per ogni Passeggero.

In ogni caso, tale limite non trova applicazione nel caso di perdita totale o parziale o danneggiamento imputabile ad ITALO delle attrezzature di ausilio ai Passeggeri a mobilità ridotta o con disabilità.

#### 16.3 Responsabilità per ritardi e soppressioni

ITALO è responsabile nei confronti del Passeggero nel caso in cui, a causa della soppressione o ritardo del treno ITALO, il trasporto non possa continuare nello stesso giorno o comunque la sua continuazione non sia ragionevolmente esigibile nello stesso giorno.

Fermo restando quanto previsto dal paragrafo 16.6 delle CGT, ITALO non sarà responsabile per i danni subiti dal Passeggero, qualora il ritardo o la soppressione del treno ITALO siano imputabili ad una delle seguenti cause:

- 1) circostanze estranee all'esercizio ferroviario e che ITALO, malgrado la diligenza richiesta dalle particolarità del caso di specie, non poteva evitare o alle cui conseguenze non poteva ovviare;
- 2) colpa o dolo del Passeggero;
- 3) comportamento di terzi (diversi da altre imprese ferroviarie che utilizzano la medesima infrastruttura) che ITALO, nonostante abbia posto in essere la diligenza richiesta dalle particolarità del caso di specie, non poteva evitare ed alle cui conseguenze non poteva ovviare.

#### 16.4 Rimborso ed itinerari alternativi

Qualora sia ragionevolmente prevedibile che l'arrivo alla destinazione finale risultante dal titolo di trasporto subirà un ritardo superiore a 60 minuti, il Passeggero potrà scegliere immediatamente, tramite il Personale ITALO della stazione di partenza o Pronto Italo tra:

- a) rinunciare al viaggio ed ottenere il rimborso integrale del titolo di trasporto, alle condizioni alle quali è stato acquistato, per la parte o le parti di trasporto non effettuate e per la parte o le parti già effettuate qualora il trasporto non risulti più utile ai fini del programma originario

di viaggio del Passeggero. Inoltre, il Passeggero potrà avere la possibilità di ritornare al punto di partenza, non appena possibile, con altro trasporto ITALO; oppure

- b) proseguire il viaggio a condizioni di trasporto simili, anche su un itinerario alternativo, e/o con mezzi di autotrasporto sostitutivi, per raggiungere la destinazione finale non appena possibile; oppure
- c) proseguire il viaggio a condizioni di trasporto simili, anche su un itinerario alternativo, e/o con mezzi di autotrasporto sostitutivi, per raggiungere la destinazione finale ad una data successiva, scelta a discrezione del Passeggero.

### 16.5 Assistenza

In caso di soppressioni o di ritardi all'arrivo o alla partenza, i Passeggeri verranno informati della situazione e dell'orario previsto di partenza o di arrivo non appena tale informazione sia disponibile in stazione o tramite Sito Internet.

Qualora sia ragionevolmente prevedibile che l'arrivo alla destinazione finale risultante dal titolo di trasporto subirà un ritardo superiore a 60 minuti, i Passeggeri riceveranno gratuitamente:

- a) pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, se sono disponibili a bordo treno o nella stazione o possono essere ragionevolmente forniti;
- b) sistemazione in albergo o di altro tipo nonché il trasporto tra la stazione ferroviaria e la sistemazione, qualora il viaggio non possa continuare nello stesso giorno e risulti necessario un soggiorno di una o più notti supplementari, ove ed allorché sia fisicamente possibile;
- c) se il treno è bloccato sui binari, il trasporto tra il treno e la stazione ferroviaria, ad un punto di partenza alternativo o alla destinazione finale del servizio, ove ed allorché sia fisicamente possibile.

Se il trasporto ferroviario non può più essere proseguito, ITALO organizzerà, ove possibile, servizi di autotrasporto alternativi per i Passeggeri.

### 16.6 Indennità per ritardo in arrivo

In tutti i casi di arrivo in ritardo del treno nella stazione di destinazione finale risultante dal titolo di trasporto e qualora il Passeggero non abbia già richiesto il rimborso di cui al precedente paragrafo 16.4, lett. a) per rinuncia al viaggio, allo stesso verrà riconosciuto da ITALO il pagamento di un indennizzo pari:

- a) al 25% del prezzo del titolo di trasporto in caso di ritardo compreso tra i 60 minuti ed i 119 minuti;
- b) al 50% del prezzo del titolo di trasporto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.

L'indennizzo è calcolato in relazione al prezzo pagato dal Passeggero per il servizio di trasporto in ritardo in arrivo, al netto di quanto versato per i servizi accessori e per eventuali integrazioni e penali.

Il Passeggero non ha diritto all'indennizzo qualora sia stato informato del ritardo prima dell'acquisto del titolo di trasporto mediante pubblicazione sui tabelloni arrivi e partenze presenti in stazione o sul Sito Internet o tramite Pronto Italo oppure, se ha già acquistato il titolo di trasporto,

qualora il ritardo nell'ora di arrivo prevista proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base a itinerario alternativo rimane inferiore a 60 minuti.

#### 16.7 Modalità di riconoscimento dell'indennizzo per ritardo in arrivo

L'indennizzo nella misura indicata nel precedente paragrafo 16.6 verrà riconosciuto:

- ai Passeggeri aderenti al Borsellino Italo mediante Borsellino Italo (i cui termini e condizioni sono disciplinati dall'articolo 4 delle CPT);
- ai Passeggeri non aderenti al Borsellino Italo mediante Voucher da indennizzo (i cui termini e condizioni sono disciplinati dal paragrafo 7.9.1 delle CPT).

In ogni caso, ai fini di cui al presente articolo, il riconoscimento dell'indennizzo a mezzo Voucher da indennizzo o Borsellino Italo avverrà entro 30 giorni dall'effettuazione del servizio di trasporto in ritardo.

Il Passeggero potrà richiedere tramite Italo Assistenza e Sito Internet la monetizzazione del Voucher da indennizzo e del Borsellino Italo secondo quanto previsto nelle CPT.

La monetizzazione, effettuata da ITALO in buona fede a favore di colui che pare essere l'intestatario dell'indennizzo erogato, avrà effetto liberatorio per ITALO anche nei confronti di colui che dovesse, quindi, risultare l'effettivo avente diritto.

#### 16.8 Responsabilità per i danni occorsi al Passeggero

ITALO sarà responsabile per i danni occorsi al Passeggero che siano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento di ITALO.

---

### **17) Reclami**

I reclami, diversi dalle richieste di rimborso per le quali si rinvia al precedente articolo 10, devono essere formulati (in lingua italiana o in lingua inglese) compilando il modulo presente sul Sito internet o a "ITALO – Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.a." – Gestione clienti – a mezzo posta all'indirizzo Viale del Policlinico 149/b – 00161 Roma.

Il diritto di promuovere contro ITALO reclami e/o di promuovere azioni derivanti dal presente Contratto di Trasporto spetta esclusivamente al Passeggero provvisto di valido titolo di trasporto. Eventuali azioni risarcitorie, successive all'evento dannoso e promosse dal Passeggero, devono essere supportate da segnalazione fatta a bordo al Personale ITALO nell'immediatezza dell'evento o, in caso di impossibilità, da denuncia presentata al comando di polizia ferroviaria presente nella stazione di discesa.

ITALO potrà richiedere che la documentazione, che il Passeggero ritenga utile allegare al proprio reclamo, sia inviata in copia conforme all'originale.

Entro un mese dall'avvenuto ricevimento del reclamo, ITALO fornirà una risposta motivata oppure, se la delicatezza, la complessità o peculiarità del caso dovesse richiedere un termine più lungo, comunicherà la data entro la quale fornirà una risposta motivata che comunque verrà trasmessa al Passeggero entro tre mesi dal reclamo.

Il Passeggero, dopo che siano decorsi 30 giorni dall'invio del reclamo ad ITALO, può presentare un reclamo (in lingua italiana o in lingua inglese) all'Autorità di Regolazione dei Trasporti in merito a presunte infrazioni al "Regolamento", relativo ai diritti ed agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario. Tale reclamo potrà essere trasmesso a mezzo posta all'indirizzo Via Nizza 230 – 10126 Torino oppure a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it) oppure compilando il modulo presente sul sito internet [www.autorita-trasporti.it/site/](http://www.autorita-trasporti.it/site/).

---

### **18) Decadenza in caso di morte o lesione dei Passeggeri**

In caso di morte o lesione del Passeggero, quest'ultimo o suo avente diritto dovrà comunicare ad ITALO l'incidente entro il termine di 12 mesi dalla conoscenza del danno, a pena di decadenza da ogni diritto nei confronti della medesima ITALO. Qualora l'incidente venga segnalato verbalmente, ITALO rilascerà un attestato di tale segnalazione.

La decadenza è impedita se:

- a) nel termine di dodici mesi a decorrere dalla conoscenza del danno, il Passeggero o suo avente diritto abbiano inviato reclamo a ITALO o se ITALO sia comunque venuta a conoscenza dell'incidente occorso al Passeggero;
- b) l'incidente non sia stato segnalato o sia stato segnalato in ritardo, per causa non imputabile al Passeggero o suo avente diritto;
- c) il Passeggero o suo avente diritto provi che l'incidente è dovuto a colpa di ITALO.

---

### **19) Prescrizione**

19.1 Il diritto al risarcimento dei danni per morte o lesioni dei Passeggeri si prescrive:

- a) per il Passeggero in tre anni a decorrere dal giorno successivo a quello dell'incidente;
- b) per gli altri aventi diritto in tre anni a decorrere dal giorno successivo a quello del decesso del Passeggero purché tale termine non oltrepassi i cinque anni a decorrere dal giorno successivo a quello dell'incidente.

19.2 Gli altri diritti derivanti dal Contratto di Trasporto si prescrivono in un anno dal giorno di scadenza di validità del titolo di trasporto.

La prescrizione è di due anni se si tratta di diritto al risarcimento per danno derivante da atto o omissione di ITALO commessi con l'intento di provocare il danno o temerariamente e con la consapevolezza che tale danno si sarebbe potuto evitare.

## **CONDIZIONI PARTICOLARI TARIFFARIE**

## **Indice**

<b>1)</b>	<b>Introduzione</b>	<b>31</b>
<b>2)</b>	<b>Ambienti di viaggio</b>	<b>31</b>
<b>3)</b>	<b>Tipologie di titoli di trasporto</b>	<b>31</b>
<b>3.1</b>	<b>Titolo di trasporto “Bordo”</b>	<b>31</b>
<b>3.2</b>	<b>Titolo di trasporto “Flex”</b>	<b>33</b>
<b>3.3</b>	<b>Titolo di trasporto “Economy”</b>	<b>34</b>
<b>3.4</b>	<b>Titolo di trasporto “Low Cost”</b>	<b>35</b>
<b>3.5</b>	<b>Titolo di trasporto “eXtra”</b>	<b>35</b>
<b>4)</b>	<b>Borsellino Italo</b>	<b>36</b>
<b>5)</b>	<b>Credito Italo</b>	<b>37</b>
<b>6)</b>	<b>Servizi accessori al trasporto</b>	<b>38</b>
<b>6.1</b>	<b>Italobus</b>	<b>38</b>
<b>6.2</b>	<b>Servizio Cinema</b>	<b>39</b>
<b>6.3</b>	<b>Servizio Cani di peso superiore ai 10 kg</b>	<b>40</b>
<b>6.4</b>	<b>Italo Junior</b>	<b>42</b>
<b>6.5</b>	<b>Upgrade</b>	<b>43</b>
<b>7)</b>	<b>Ulteriori Offerte Commerciali</b>	<b>44</b>
<b>7.1</b>	<b>Agevolazioni per fasce di età</b>	<b>44</b>
<b>7.1.1</b>	<b>Infant</b>	<b>44</b>
<b>7.1.2</b>	<b>Titolo di trasporto “Italo Ragazzi”</b> <i>(offerta commerciale non più disponibile)</i>	<b>44</b>
<b>7.1.3</b>	<b>Titolo di trasporto “Italo Senior”</b>	<b>44</b>
<b>7.2</b>	<b>Offerte Promozionali e/o Special</b>	<b>45</b>
<b>7.3</b>	<b>Titolo di trasporto “Italo Famiglia”</b>	<b>45</b>
<b>7.4</b>	<b>Titolo di trasporto “Andata&amp;Ritorno in giornata”</b>	<b>46</b>
<b>7.5</b>	<b>Titolo di trasporto “Gruppi”</b>	<b>47</b>
<b>7.6</b>	<b>Offerta commerciale “Carnet”</b>	<b>49</b>
<b>7.6.1</b>	<b>“Carnet”</b>	<b>49</b>
<b>7.6.2</b>	<b>“Carnet Business”</b>	<b>50</b>
<b>7.7</b>	<b>“Abbonamento”</b> <i>(offerta commerciale non più disponibile)</i>	<b>51</b>
<b>7.8</b>	<b>Titolo di trasporto “Stand-by”</b>	<b>51</b>
<b>7.9</b>	<b>Voucher</b>	<b>51</b>
<b>7.9.1</b>	<b>Voucher da indennizzo</b>	<b>51</b>
<b>7.9.2</b>	<b>Voucher promozionali</b>	<b>52</b>
<b>7.10</b>	<b>Voucher regalo</b>	<b>53</b>
<b>7.11</b>	<b>Convenzioni</b>	<b>53</b>
<b>7.12</b>	<b>Agevolazioni elettori</b>	<b>54</b>
<b>7.13</b>	<b>Partner commerciali</b>	<b>54</b>

## **1) Introduzione**

Le presenti Condizioni Particolari e Tariffarie (“CPT”) disciplinano le particolari modalità di esecuzione e fruizione del servizio di trasporto ferroviario effettuato in ambito nazionale da ITALO in favore dei Passeggeri.

Nelle presenti CPT varranno le definizioni già contenute nelle CGT.

---

## **2) Ambienti di viaggio**

Sui propri treni ITALO offre ai Passeggeri quattro diverse tipologie di ambiente:

- “Club Executive”;
- “Prima”;
- “Comfort”;
- “Smart”.

Tali ambienti presentano propri livelli di servizio dedicati al Passeggero e possono altresì presentare delle aree per la fruizione di servizi accessori al trasporto.

La disponibilità degli ambienti è limitata e variabile a seconda dei treni, dei giorni della settimana e del canale di vendita.

Durante il viaggio tramite il Personale ITALO dotato di appositi apparati mobili non sarà possibile il cambio di ambiente con assegnazione in “Club Executive”.

ITALO potrà stabilire per i singoli ambienti campagne promozionali, eventualmente vincolate all’acquisto di una specifica tipologia di titolo di trasporto, all’acquisto o all’effettuazione del viaggio in un determinato periodo oppure all’acquisto di titoli di trasporto per tratte e/o treni determinati.

---

## **3) Tipologie di titoli di trasporto**

Sono previste le seguenti tipologie di titoli di trasporto, fatta salva la relativa disponibilità.

### **3.1 Titolo di trasporto “Bordo”**

#### **a) Acquisto**

Salvo quanto previsto dal paragrafo 5.6 delle CGT, il titolo di trasporto “Bordo” è acquistabile per tutti gli ambienti sino a tre minuti prima dell’orario programmato di partenza del treno scelto. Il titolo di trasporto “Bordo” è acquistabile solo tramite il Personale ITALO dotato di appositi apparati mobili. Il prezzo di tale titolo di trasporto è variabile a seconda dei treni, dei giorni della settimana, dell’ambiente di viaggio e del momento di acquisto rispetto alla partenza del treno scelto.

b) Cambio

Salvo quanto previsto dal paragrafo 5.6 delle CGT, sino a tre minuti prima dell'orario programmato di partenza del treno scelto, come risultante dal titolo di trasporto, il Passeggero, esclusivamente tramite il Personale ITALO dotato di appositi apparati mobili e Italo Assistenza, potrà chiedere il Cambio del titolo di trasporto "Bordo" in relazione alla data, all'orario di partenza nonché all'ambiente di viaggio, salva in ogni caso la disponibilità di posti.

Sino a tre minuti prima dell'orario programmato di partenza del treno scelto, come risultante dal titolo di trasporto, il Passeggero, esclusivamente tramite Italo Assistenza, il Cambio del nominativo senza l'integrazione prevista dal paragrafo 9.2 delle CGT.

c) Extra Tempo

Sino a tre ore dopo la partenza programmata del treno scelto, come risultante dal titolo di trasporto "Bordo", ed esclusivamente tramite Italo Assistenza, il Passeggero potrà richiedere una sola volta il cambio del titolo di trasporto esclusivamente in relazione all'orario di partenza, salva in ogni caso la disponibilità di posti.

A seguito della richiesta dell'Extra Tempo:

- qualora il treno originariamente prenotato non sia l'ultimo del giorno, il Passeggero verrà riprotetto nello stesso giorno e sul primo treno in cui vi sia disponibilità di posti nello stesso ambiente di viaggio della prenotazione originaria o in ambiente di viaggio inferiore senza diritto di rimborso;
- qualora il treno originariamente prenotato sia l'ultimo del giorno, il Passeggero verrà riprotetto nel giorno successivo e sul primo treno in cui vi sia disponibilità di posti nello stesso ambiente di viaggio della prenotazione originaria o in ambiente di viaggio inferiore senza diritto di rimborso.

In ogni caso l'applicazione dell'Extra Tempo non garantisce l'erogazione dei servizi accessori già acquistati riferiti al treno originario né attribuisce il diritto al rimborso degli stessi qualora non ne sia prevista l'erogazione sul treno sul quale il Passeggero è stato riprotetto.

Nel caso di titolo di trasporto cumulativo, l'Extra Tempo è applicato contestualmente a tutti i Passeggeri indicati sul medesimo titolo di trasporto, a meno che non sia intervenuta preventiva separazione biglietto.

d) Rimborso

Salvo quanto previsto dai paragrafi 10.2 e 16.4, lett. a) delle CGT, laddove il Passeggero rinunci al titolo di trasporto "Bordo", dovrà richiedere il rimborso esclusivamente tramite Italo Assistenza, secondo le modalità previste nel paragrafo 10.5 delle CGT, sino a tre minuti prima dell'orario programmato di partenza del treno scelto, come risultante dal titolo di trasporto. In tal caso il Passeggero avrà diritto al rimborso del prezzo pagato per il servizio di trasporto con una trattenuta nella misura indicata nell'Allegato I.



### 3.2 Titolo di trasporto "Flex"

#### a) Acquisto

Il titolo di trasporto "Flex" è acquistabile per tutti gli ambienti e sino a tre minuti prima dell'orario programmato di partenza del treno scelto, tramite tutti i canali di vendita, ad eccezione del Personale ITALO dotato di appositi apparati mobili. La disponibilità ed il prezzo di tale titolo di trasporto sono limitati e variabili a seconda dei treni, dei giorni della settimana, dell'ambiente di viaggio, del momento di acquisto rispetto alla partenza del treno scelto e del canale di vendita.

#### b) Cambio

Sino a tre minuti prima dell'orario programmato di partenza del treno scelto, come risultante dal titolo di trasporto, il Passeggero potrà chiedere il cambio del titolo di trasporto "Flex" in relazione al nominativo o a quanto indicato ai sensi del paragrafo 5.5 delle CGT, alla data, all'orario di partenza nonché all'ambiente di viaggio, salva in ogni caso la disponibilità di posti.

Il Passeggero dovrà corrispondere l'eventuale differenza tra il prezzo del titolo di trasporto già acquistato ed il nuovo maggior prezzo applicabile al trasporto a seguito del Cambio.

Salvo quanto previsto dalla successiva lettera c), per il cambio effettuato tramite il Personale ITALO dotato di appositi apparati mobili sul binario o a bordo treno, il Cambio è soggetto al pagamento della differenza tra il titolo di trasporto "Flex" e il titolo di trasporto "Bordo".

Per il titolo di trasporto "Flex", il cambio del nominativo o di quanto indicato dal Passeggero ai sensi del paragrafo 5.5 delle CGT è gratuito.

#### c) Extra Tempo

Sino a tre ore dopo la partenza programmata del treno, come risultante dal titolo di trasporto "Flex", ed esclusivamente tramite Italo Assistenza, il Passeggero potrà richiedere una sola volta il cambio del titolo di trasporto esclusivamente in relazione all'orario di partenza, salva in ogni caso la disponibilità di posti.

A seguito della richiesta dell'Extra Tempo:

- qualora il treno originariamente prenotato non sia l'ultimo del giorno, il Passeggero verrà riprotetto nello stesso giorno e sul primo treno in cui vi sia disponibilità di posti nello stesso ambiente di viaggio della prenotazione originaria o in ambiente di viaggio inferiore senza diritto di rimborso;
- qualora il treno originariamente prenotato sia l'ultimo del giorno, il Passeggero verrà riprotetto solo nel giorno successivo e sul primo treno in cui vi sia disponibilità di posti nello stesso ambiente di viaggio della prenotazione originaria o in ambiente di viaggio inferiore senza diritto di rimborso.

L'applicazione dell'Extra Tempo sarà soggetta al pagamento della differenza tra il titolo di trasporto "Flex", già acquistato, ed il titolo di trasporto "Bordo", che risulterà applicabile in relazione al servizio di trasporto richiesto.

In ogni caso l'applicazione dell'Extra Tempo non garantisce l'erogazione dei servizi accessori già acquistati riferiti al treno originario né attribuisce il diritto al rimborso degli stessi qualora non ne sia prevista l'erogazione sul treno sul quale il Passeggero è stato riprotetto.

Nel caso di titolo di trasporto cumulativo, l'Extra Tempo è applicato contestualmente a tutti i Passeggeri indicati sul medesimo titolo di trasporto, a meno che non sia intervenuta preventiva separazione biglietto.

d) Rimborso

Salvo quanto previsto dai paragrafi 10.2 e 16.4, lett. a) delle CGT, laddove il Passeggero rinunci al titolo di trasporto "Flex", dovrà richiedere il rimborso, secondo le modalità previste nel paragrafo 10.5 delle CGT, sino a tre minuti prima dell'orario programmato di partenza del treno scelto, come risultante dal titolo di trasporto. In tal caso il Passeggero avrà diritto al rimborso del prezzo pagato per il servizio di trasporto con una trattenuta nella misura indicata nell'Allegato I.

3.3 Titolo di trasporto "Economy"

a) Acquisto

Il titolo di trasporto "Economy" è acquistabile per tutti gli ambienti e sino a tre minuti prima dell'orario programmato di partenza del treno scelto, tramite tutti i canali di vendita, ad eccezione del Personale ITALO dotato di appositi apparati mobili. La disponibilità ed il prezzo di tale titolo di trasporto sono limitati e variabili a seconda dei treni, dei giorni della settimana, dell'ambiente di viaggio, del momento di acquisto rispetto alla partenza del treno scelto e del canale di vendita.

b) Cambio

Sino a tre minuti prima dell'orario programmato di partenza del treno scelto, come risultante dal titolo di trasporto, il Passeggero potrà chiedere il cambio del titolo di trasporto "Economy" in relazione al nominativo o a quanto indicato ai sensi del paragrafo 5.5 delle CGT, alla data, all'orario di partenza, nonché all'ambiente di viaggio, salva in ogni caso la disponibilità di posto.

Il Passeggero dovrà corrispondere l'eventuale differenza tra il prezzo del titolo di trasporto già acquistato ed il nuovo maggior prezzo applicabile al trasporto a seguito del Cambio, oltre all'integrazione nella misura indicata nell'Allegato I.

Per il cambio effettuato tramite il Personale ITALO dotato di appositi apparati mobili sul binario o a bordo treno, il Cambio è soggetto al pagamento della differenza tra il titolo di trasporto "Economy" e il titolo di trasporto "Bordo" oltre all'integrazione di cui all'Allegato I.

c) Rimborso

Salvo quanto previsto dai paragrafi 10.2 e 16.4, lett. a) delle CGT, laddove il Passeggero rinunci al titolo di trasporto "Economy", dovrà richiedere il rimborso, secondo le modalità previste nel paragrafo 10.5 delle CGT, sino a tre minuti prima dell'orario programmato di partenza del treno scelto, come risultante dal titolo di trasporto. In tal caso il Passeggero avrà diritto al rimborso del prezzo pagato per il servizio di trasporto con una trattenuta nella misura indicata nell'Allegato I.

### 3.4 Titolo di trasporto “Low Cost”

#### a) Acquisto

Il titolo di trasporto “Low Cost” è acquistabile per gli ambienti Prima, Comfort e Smart e sino a tre minuti prima dell’orario programmato di partenza del treno scelto, tramite tutti i canali di vendita, ad eccezione del Personale ITALO dotato di appositi apparati mobili. La disponibilità ed il prezzo di tale titolo di trasporto sono limitati e variabili a seconda dei treni, dei giorni della settimana, dell’ambiente di viaggio, del momento di acquisto rispetto alla partenza del treno scelto e del canale di vendita.

#### b) Cambio

Sino a 72 ore (3 giorni) prima dell’orario programmato di partenza del treno scelto, come risultante dal titolo di trasporto il Passeggero potrà chiedere il cambio del titolo di trasporto “Low Cost” in relazione alla data ed all’orario di partenza, nonché all’ambiente di viaggio, salva in ogni caso la disponibilità di posto.

Il Passeggero dovrà corrispondere l’eventuale differenza tra il prezzo del titolo di trasporto già acquistato ed il nuovo maggior prezzo applicabile al trasporto a seguito del Cambio, oltre all’integrazione nella misura indicata nell’Allegato I.

Per il cambio effettuato tramite il Personale ITALO dotato di appositi apparati mobili sul binario o a bordo treno, il Cambio è soggetto al pagamento della differenza tra il titolo di trasporto “Low Cost” e il titolo di trasporto “Bordo” oltre all’integrazione di cui all’Allegato I.

Sino a tre minuti prima dell’orario programmato di partenza del treno scelto, come risultante dal titolo di trasporto, il Passeggero potrà chiedere il cambio del titolo di trasporto “Low Cost” in relazione al nominativo o a quanto indicato ai sensi del paragrafo 5.5 delle CGT.

#### c) Rimborso

In deroga a quanto previsto nelle CGT e salvo quanto previsto dai paragrafi 10.2 e 16.4, lett. a) delle CGT, il titolo di trasporto “Low Cost” non è rimborsabile.

### 3.5 Titolo di trasporto “eXtra”

#### a) Acquisto

Il titolo di trasporto “eXtra” è acquistabile per gli ambienti Prima, Comfort e Smart e sino a tre minuti prima dell’orario programmato di partenza del treno scelto, tramite tutti i canali di vendita, ad eccezione del Personale ITALO dotato di appositi apparati mobili. La disponibilità ed il prezzo di tale titolo di trasporto sono limitati e variabili a seconda dei treni, dei giorni della settimana, dell’ambiente di viaggio, del momento di acquisto rispetto alla partenza del treno scelto e del canale di vendita.

#### b) Cambio

Sino a tre minuti prima dell’orario programmato di partenza del treno scelto, come risultante dal titolo di trasporto, il Passeggero potrà chiedere, per un numero illimitato di volte, il cambio del

titolo di trasporto “eXtra” solo in relazione al nominativo o a quanto indicato ai sensi del paragrafo 5.5 delle CGT.

c) Rimborso

In deroga a quanto previsto nelle CGT e salvo quanto previsto dai paragrafi 10.2 e 16.4, lett. a) delle CGT, il titolo di trasporto “eXtra” non è rimborsabile.

---

**4) Borsellino Italo**

4.1 Il Borsellino Italo è un credito nominativo elettronico utilizzabile dal Passeggero per l’acquisto di titoli di trasporto ITALO e/o di servizi accessori o monetizzabile.

4.2 Il Borsellino Italo a favore del Passeggero è generato dall’iscrizione del Passeggero a programmi di fidelizzazione di ITALO e successivamente alimentato da:

- rimborso del titolo di trasporto, laddove previsto;
- rimborso dei servizi accessori legati al titolo di trasporto, laddove previsto;
- indennità per ritardo in arrivo;
- eventuali risarcimenti.

4.3 L’adesione a programmi di fidelizzazione di ITALO può avvenire sia tramite il Sito Internet che tramite Italo Assistenza.

4.4 Il Borsellino Italo può essere verificato tramite Sito Internet e Italo Assistenza.

4.5 Il Borsellino Italo può essere utilizzato per il pagamento totale del prezzo del titolo di trasporto o solo per una sua parte, fermo restando che, in tale ultimo caso, il residuo importo dovuto dovrà essere contestualmente corrisposto dal Passeggero con altra forma di pagamento tra quelle previste nelle CGT. Ad ogni transazione, il Borsellino Italo verrà decurtato dell’importo pari a quello utilizzato per l’acquisto del titolo di trasporto. Il credito residuo potrà essere successivamente utilizzato per l’acquisto di altro titolo di trasporto o ulteriormente alimentato in caso di rimborsi o di indennità.

4.6 Per l’utilizzo del Borsellino Italo tramite Sito Internet e Biglietterie Self Service il Passeggero dovrà fornire username e password, mentre tramite Pronto Italo dovrà fornire il codice cliente e le informazioni necessarie per identificarsi. Per l’utilizzo del Borsellino Italo tramite Personale ITALO dotato di appositi apparati mobili, il Passeggero dovrà fornire il codice cliente e le informazioni necessarie per identificarsi.

4.7 L’utilizzo del Borsellino Italo da parte di colui che pare esserne l’intestatario avrà effetto liberatorio per ITALO anche nei confronti di colui che dovesse, quindi, risultarne l’effettivo titolare, laddove ITALO abbia agito in buona fede.

4.8 Il Borsellino Italo non ha scadenza.

4.9 Il Passeggero potrà richiedere tramite Sito Internet e Italo Assistenza la monetizzazione del Borsellino Italo. Per la monetizzazione del Borsellino Italo, il Passeggero dovrà fornire il codice

cliente e le informazioni richieste dal Sito Internet o da Italo Assistenza ai fini della sua identificazione. ITALO, verificata la legittimità della richiesta, procederà con la monetizzazione del Borsellino Italo, che avverrà a mezzo bonifico bancario sulle coordinate, comunicate per iscritto dal Passeggero a ITALO. La monetizzazione avverrà con valuta in euro ed entro 30 giorni dalla richiesta. ITALO si accollerà esclusivamente le spese relative al bonifico bancario che siano conoscibili al momento dell'effettuazione dello stesso. Non potrà essere chiesta la monetizzazione del Borsellino Italo nel caso in cui il relativo importo sia pari o inferiore ad euro 4,00. La monetizzazione, effettuata da ITALO in buona fede a favore di colui che pare essere l'intestatario del Borsellino Italo, avrà effetto liberatorio per ITALO anche nei confronti di colui che dovesse, quindi, risultare l'effettivo avente diritto.

---

## **5) Credito Italo**

5.1 Il Credito Italo è un credito elettronico associato al Codice Biglietto, riconosciuto al titolare del Codice Biglietto ed utilizzabile per l'acquisto di titoli di trasporto ITALO e/o di servizi accessori o monetizzabile.

5.2 Il Credito Italo è generato da:

- rimborso del titolo di trasporto, laddove previsto;
- rimborso dei servizi accessori legati al titolo di trasporto, laddove previsto;
- eventuali risarcimenti.

5.3 Il Credito Italo può essere verificato tramite Sito Internet e Italo Assistenza.

5.4 Il Credito Italo può essere utilizzato per il pagamento totale del prezzo del titolo di trasporto o solo per una sua parte, fermo restando che in tale ultimo caso il residuo importo dovuto dovrà essere contestualmente corrisposto dal Passeggero con altra forma di pagamento prevista nelle CGT. Ad ogni transazione, il Credito Italo verrà decurtato dell'importo pari a quello utilizzato per l'acquisto del titolo di trasporto. Il credito residuo potrà essere successivamente utilizzato per l'acquisto di altro titolo di trasporto.

5.5 Per l'utilizzo del Credito Italo tramite Pronto Italo e Personale ITALO dotato di appositi apparati mobili, il Passeggero dovrà fornire il Codice Biglietto ed il nominativo associato a tale Codice Biglietto o quanto indicato ai sensi dei paragrafi 5.5 e 5.6 delle CGT. Nel caso di acquisto da Sito Internet, il Passeggero potrà fornire il solo Codice Biglietto. Nel caso di titolo di trasporto cumulativo sarà sufficiente indicare il nominativo di uno dei Passeggeri associato al Codice Biglietto o quanto indicato ai sensi dei paragrafi 5.5 e 5.6 delle CGT.

5.6 L'utilizzo del Credito Italo da parte di colui che pare esserne l'intestatario avrà effetto liberatorio per ITALO anche nei confronti di colui che dovesse, quindi, risultarne l'effettivo titolare, laddove ITALO abbia agito in buona fede.

5.7 Il Credito Italo scade 365 giorni dopo la data di creazione dello stesso.

5.8 Il Passeggero potrà richiedere tramite Sito Internet e Italo Assistenza la monetizzazione del Credito Italo. Per la monetizzazione del Credito Italo, il Passeggero dovrà fornire il Codice Biglietto

ed il nominativo associato a tale Codice Biglietto o quanto indicato dal Passeggero ai sensi dei paragrafi 5.5 o 5.6 delle CGT.

ITALO, verificata la legittimità della richiesta, procederà con la monetizzazione, che avverrà a mezzo bonifico bancario sulle coordinate, comunicate per iscritto dal Passeggero a ITALO. La monetizzazione avverrà con valuta in euro ed entro 30 giorni dalla richiesta. ITALO si accollerà esclusivamente le spese relative al bonifico bancario che siano conoscibili al momento dell'effettuazione dello stesso. Non potrà essere chiesta la monetizzazione del Credito Italo nel caso in cui il relativo importo sia pari o inferiore ad euro 4,00.

La monetizzazione, effettuata da ITALO in buona fede a favore di colui che pare essere l'intestatario del Credito Italo, avrà effetto liberatorio per ITALO anche nei confronti di colui che dovesse, quindi, risultare l'effettivo avente diritto.

5.9 Non è possibile trasferire il credito accumulato sul Credito Italo ad un Borsellino Italo.

---

## **6) Servizi accessori al trasporto**

### **6.1 Italoibus**

Il servizio Italoibus è un servizio a pagamento ed accessorio al servizio di trasporto ferroviario di ITALO, che consente tramite l'acquisto di un unico titolo di trasporto di usufruire, unitamente al predetto servizio di trasporto ferroviario, di un servizio di trasporto su gomma. Il servizio Italoibus non è acquistabile separatamente dal servizio di trasporto ferroviario. Il servizio di trasporto su gomma non offre una ripartizione in ambienti. La ripartizione di cui all'articolo 2 delle CPT è disponibile esclusivamente sul treno.

#### **a) Acquisto**

Il servizio Italoibus, salva in ogni caso la disponibilità di posti, può essere acquistato da tutti i canali di vendita ITALO, ad eccezione del Personale ITALO dotato di appositi apparati mobili.

Le informazioni sul servizio Italoibus (l'elenco delle tratte, i relativi prezzi e gli orari del servizio) sono disponibili sul Sito Internet oppure contattando Italo Assistenza.

#### **b) Cambio**

Il Passeggero, salva in ogni caso la disponibilità di posti, può chiedere il cambio del titolo di trasporto, rispettando quanto previsto dalla tipologia di offerta commerciale acquistata.

#### **c) Rimborso**

Salvo quanto previsto dai paragrafi 10.2 e 16.4, lett. a) delle CGT, il Passeggero può chiedere il rimborso del titolo di trasporto, rispettando quanto previsto dalla tipologia di offerta commerciale acquistata.

#### **d) Extra Tempo**

Il Passeggero potrà richiedere l'Extra Tempo per il servizio di trasporto ferroviario e/o il servizio di trasporto su gomma solo se tale opzione è prevista dalla tipologia di offerta commerciale acquistata.

e) Controlleria

Fermo restando quanto previsto nel paragrafo 5.1 delle CGT, il Passeggero, in fase di accesso al servizio di trasporto su gomma, ha l'obbligo di comunicare al personale addetto il "Codice Biglietto".

È fatto divieto al Passeggero di accedere al servizio ItaloBus senza un valido titolo di trasporto.

f) Ulteriori disposizioni

Il servizio ItaloBus non può essere erogato ai Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità con sedia a rotelle al seguito di cui al paragrafo 14.2 delle CGT.

Sul servizio ItaloBus non è consentito il trasporto degli animali di cui all'articolo 12 delle CGT, salvo che trattasi di cani guida di ausilio a Passeggeri non vedenti o ipovedenti. Il servizio ItaloBus non può essere acquistato unitamente al servizio Cani di peso superiore ai 10 kg di cui al paragrafo 6.3 delle CPT.

Il servizio ItaloBus non può essere acquistato unitamente al servizio Italo Junior di cui al paragrafo 6.4 delle CPT.

Con il servizio ItaloBus è possibile viaggiare con un minore di età inferiore ai 3 anni di cui al paragrafo 7.1.1 delle CPT, solo in caso di disponibilità di posto a sedere anche per quest'ultimo sul servizio di trasporto su gomma. In tale ipotesi, al fine di garantire al minore di età inferiore ai 3 anni un posto a sedere sul servizio di trasporto su gomma, il Passeggero, in caso di acquisto del servizio ItaloBus tramite Pronto Italo, dovrà segnalarne la presenza contestualmente all'acquisto del titolo di trasporto o successivamente contattando Italo Assistenza. In caso di acquisto del servizio ItaloBus tramite i restanti canali di vendita, il Passeggero dovrà segnalare prima del viaggio la presenza del minore di età inferiore ai 3 anni contattando Italo Assistenza.

ITALO non è responsabile della morte, delle lesioni o di qualsiasi altro pregiudizio all'integrità fisica o psichica subiti dal Passeggero nonché di qualsivoglia danno occorso a cose e/o animali dello stesso, a seguito di un incidente o di un evento, connessi al servizio di trasporto su gomma.

6.2 Servizio Cinema

Il servizio Cinema è dedicato ai Passeggeri, che vogliono viaggiare intrattenendosi con contenuti video, ed è fruibile nella carrozza Cinema, che appartiene all'ambiente Smart. In tale carrozza è richiesto di tenere un comportamento teso a non arrecare disturbo agli altri Passeggeri ed è vietato sostare in piedi.

a) Acquisto

Il servizio Cinema è un servizio a pagamento, che può essere acquistato da tutti i canali di vendita ITALO di cui al paragrafo 5.4 delle CGT. Il Passeggero può acquistare tale servizio in aggiunta al solo titolo di trasporto in ambiente Smart nei limiti della disponibilità di posti della carrozza Cinema.

Le informazioni sul servizio Cinema (i palinsesti offerti, i relativi prezzi e gli orari del servizio) sono disponibili sul Sito Internet oppure contattando Italo Assistenza. I palinsesti sono divulgati con almeno 7 giorni di anticipo rispetto alla partenza programmata del treno scelto.

b) Modifica, rinuncia e rimborso

Sino a tre minuti prima dell'orario programmato di partenza del treno scelto, come risultante dal titolo di trasporto, il Passeggero potrà rinunciare al servizio Cinema senza trattenute secondo quanto previsto dall'articolo 10 delle CGT. Tale rinuncia comporterà l'assegnazione di un nuovo posto in una carrozza diversa dalla carrozza Cinema e sempre in ambiente Smart, salva in ogni caso la disponibilità di posto.

Il rimborso del servizio Cinema sarà possibile esclusivamente tramite Italo Assistenza, secondo le modalità previste dai paragrafi 10.5 e 10.6 delle CGT.

Qualora il Passeggero abbia acquistato un titolo di trasporto in ambiente Smart e voglia integrarlo con l'acquisto del servizio Cinema, potrà sempre farlo tramite Italo Assistenza sino a tre minuti prima dell'orario programmato di partenza del treno scelto, come risultante dal titolo di trasporto, o Personale ITALO dotato di appositi apparati mobili.

In caso di acquisto di titolo di trasporto non modificabile e non rimborsabile, il servizio Cinema non potrà mai essere oggetto di cambi o rimborsi.

Nel caso di cambio del titolo di trasporto a cui è legato il servizio Cinema, qualora non vi sia disponibilità di posto nella carrozza Cinema o nel caso in cui sul diverso treno scelto non sia prevista l'erogazione del servizio Cinema, si procederà al rimborso alle condizioni di cui all'articolo 10 delle CGT.

6.3 Servizio Cani di peso superiore ai 10 kg

Il servizio Cani di peso superiore ai 10 kg è un servizio a pagamento acquistabile, fatta salva la relativa disponibilità, per gli ambienti Prima, Comfort e Smart. Tale servizio potrà essere esclusivamente acquistato in aggiunta al titolo di trasporto "Flex" per l'ambiente scelto.

Tale servizio, accessorio al servizio di trasporto e dunque non acquistabile separatamente da quest'ultimo, potrà essere richiesto dal Passeggero sui treni su cui è disponibile il servizio. Le informazioni sul servizio Cani di peso superiore ai 10 kg (l'elenco delle tratte, i posti disponibili per ambiente e gli orari del servizio) sono disponibili sul Sito Internet oppure contattando Italo Assistenza.

Il Passeggero, prima di salire a bordo, dovrà rivolgersi al Personale ITALO per richiedere il materiale igienico da utilizzare per far accomodare il cane nell'apposito spazio individuato da ITALO. Tale materiale, ove disponibile, sarà consegnato gratuitamente al Passeggero dal Personale ITALO.

a) Acquisto

Tale servizio può essere acquistato sino a 2 ore prima dell'orario programmato di partenza del treno scelto, esclusivamente tramite Pronto Italo.

Tale servizio prevede un'integrazione nella misura indicata nell'Allegato I.

Qualora il Passeggero abbia già acquistato un titolo di trasporto e voglia integrarlo con l'acquisto del servizio Cani di peso superiore ai 10 kg, potrà farlo tramite Italo Assistenza sino a 2 ore prima dell'orario programmato di partenza del treno scelto, come risultante dal titolo di trasporto. In tale



caso, se possibile in virtù dell'offerta commerciale precedentemente acquistata, il Passeggero dovrà corrispondere l'eventuale differenza tra il prezzo del titolo di trasporto già acquistato ed il titolo di trasporto "Flex", oltre all'integrazione nella misura indicata nell'Allegato I, se prevista.

Nel caso in cui il Passeggero non acquisti preventivamente il servizio, lo stesso dovrà regolarizzare a bordo treno la propria posizione pagando quanto previsto per il suddetto servizio, come indicato nell'Allegato I.

In caso di mancato preventivo acquisto del servizio e di mancato pagamento della regolarizzazione a bordo treno, ITALO irrognerà un modulo VE.SA. e il Passeggero sarà tenuto al pagamento della sanzione integrale indicata nell'Allegato I, oneri normativi esclusi. La sanzione è in misura ridotta, se pagata entro 30 giorni dall'irrogazione della stessa.

#### b) Modifica, rinuncia e rimborso

Sino a 2 ore prima dell'orario programmato di partenza del treno scelto, come risultante dal titolo di trasporto, il Passeggero può rinunciare al suddetto servizio e richiederne il rimborso con una trattenuta nella misura indicata nell'Allegato I. Il rimborso del servizio Cani di peso superiore ai 10 kg sarà possibile esclusivamente tramite Italo Assistenza, secondo le modalità previste dai paragrafi 10.5 e 10.6 delle CGT.

Il Passeggero, ove decida di non rinunciare al servizio Cani di peso superiore ai 10 kg, può chiedere, fatta salva la disponibilità del servizio sul diverso treno scelto, la modifica del titolo di trasporto al quale è associato tale servizio.

Qualora sul diverso treno scelto non sia disponibile l'erogazione del servizio, si procederà al rimborso nella misura indicata nell'Allegato I ed alle condizioni di cui all'articolo 10 delle CGT. Il cambio potrà essere effettuato esclusivamente tramite Italo Assistenza.

La modifica deve essere richiesta sino a 2 ore prima dell'orario programmato di partenza del treno scelto.

#### c) Obblighi del Passeggero

Ferma restando la responsabilità in via esclusiva del Passeggero per qualsivoglia danno (a persone e/o cose e/o animali) cagionato dal proprio cane, il Passeggero è tenuto al rispetto delle seguenti disposizioni:

- a) non trasportare un cane pericoloso o affetto da patologie trasmissibili all'uomo;
- b) essere in possesso del certificato di iscrizione all'anagrafe canina. Nel caso di Passeggero proveniente da paese estero, il cane deve essere munito del sistema di identificazione e del passaporto di cui al Regolamento (CE) n. 998/2003, laddove applicabile. A richiesta del Personale ITALO il Passeggero sarà obbligato ad esibire il certificato di iscrizione all'anagrafe canina o il passaporto di cui al Regolamento (CE) n. 998/2003;
- c) aver eseguito le profilassi vaccinali per proteggere il cane dalle più comuni malattie della specie;
- d) aver eseguito i trattamenti di prevenzione nei confronti degli ectoparassiti (pulci, zecche, pidocchi, ecc.) ed endoparassiti (vermi tondi e piatti) in modo che il cane non rappresenti una fonte di infestazione a bordo del treno;

- e) tenere il cane al guinzaglio durante ogni fase del viaggio. Il guinzaglio non potrà avere una lunghezza superiore a mt 1,50;
- f) far indossare al cane una museruola, rigida o morbida, nelle fasi di salita e discesa dal treno, e nei casi di rischio per l'incolumità di persone e/o animali ovvero su richiesta del Personale ITALO, anche durante il viaggio;
- g) posizionare il cane nell'apposito spazio individuato da ITALO per tutto il viaggio e provvedere ai bisogni del cane;
- h) non lasciare il cane incustodito durante ogni fase del viaggio;
- i) avere cura che il cane non rechi disturbo né provochi danni o lesioni agli altri Passeggeri e/o al treno;
- j) avere sempre con sé strumenti idonei alla raccolta degli escrementi del cane e provvedere alla pulizia dell'ambiente del treno nel caso in cui venga sporcato;
- k) rimuovere alla fine del viaggio il materiale igienico consegnato dal Personale ITALO e provvedere allo smaltimento dello stesso una volta sceso dal treno.

In caso di violazione da parte del Passeggero con cane al seguito degli obblighi e divieti posti a suo carico dal presente Contratto di Trasporto, ITALO potrà rifiutare la prestazione del servizio di trasporto o sospenderlo senza alcun diritto del Passeggero al rimborso di quanto complessivamente pagato, facendo scendere il Passeggero ed il cane alla prima fermata utile.

#### 6.4 Italo Junior

Per i passeggeri dagli 8 anni compiuti ai 14 anni non compiuti, che viaggiano non accompagnati da persona maggiorenne è disponibile il servizio Italo Junior acquistabile, fatta salva la relativa disponibilità, per il solo ambiente Club Executive. Tale servizio potrà essere acquistato in aggiunta al titolo di trasporto "Flex" per l'ambiente Club Executive.

Tale servizio, accessorio al servizio di trasporto e dunque non acquistabile separatamente da quest'ultimo, potrà essere richiesto dal genitore esercente la potestà o dal tutore sui treni su cui lo stesso è disponibile. Le informazioni sul servizio Italo Junior ed i treni su cui è offerto tale servizio sono disponibili sul Sito Internet oppure contattando Italo Assistenza.

La persona, che accompagnerà o prenderà in consegna il minore, dovrà recarsi nella stazione di partenza o di arrivo con almeno 30 minuti di anticipo rispetto all'orario programmato di partenza o di arrivo del treno scelto presentandosi al Personale ITALO, per l'espletamento delle pratiche necessarie, munita di un valido documento di riconoscimento.

##### a) Acquisto

Tale servizio può essere acquistato sino a sette giorni prima della data di partenza programmata del treno scelto, esclusivamente tramite Pronto Italo che provvederà ad indicare la modulistica da compilare e sottoscrivere e la relativa tempistica di trasmissione per finalizzare l'acquisto.

Tale servizio prevede un'integrazione consultabile sul Sito Internet.

##### b) Modifica, rinuncia e rimborso

Sino a 48 ore prima dell'orario programmato di partenza del treno scelto, come risultante dal titolo di trasporto, si può rinunciare al suddetto servizio e richiederne il rimborso senza trattenute secondo

quanto previsto dall'articolo 10 delle CGT. Il rimborso del servizio Italo Junior sarà possibile esclusivamente tramite Italo Assistenza, secondo le modalità previste dai paragrafi 10.5 e 10.6 delle CGT.

Ove si decida di non rinunciare al servizio Italo Junior, se ne può chiedere la modifica, fatta salva la disponibilità del servizio sul diverso treno scelto, unitamente alla modifica del titolo di trasporto al quale è associato tale servizio. La modifica deve essere richiesta sino a sette giorni prima della data di partenza programmata del treno scelto.

Qualora sul diverso treno scelto non sia disponibile l'erogazione del servizio, si procederà al rimborso del servizio e, ove consentito, del titolo di trasporto, alle condizioni di cui all'articolo 10 delle CGT. Il cambio potrà essere effettuato esclusivamente tramite Italo Assistenza.

c) Responsabilità per danni cagionati dal minore a persone e/o animali e/o cose

Il genitore esercente la potestà e il tutore sono responsabili di qualsivoglia danno cagionato dal minore a persone e/o cose e/o animali.

6.5 Upgrade

ITALO può offrire gratuitamente o a pagamento l'opzione Upgrade ai Passeggeri, in fase di acquisto tramite Sito Internet ed agenzie di viaggio di un'offerta commerciale "Flex" per gli ambienti Prima, Comfort o Smart. Tale opzione consiste nell'assegnazione di un posto nell'ambiente direttamente superiore, ad eccezione dei salotti dell'ambiente Club Executive.

a) Modifica, rinuncia e rimborso

Sino a tre minuti prima dell'orario programmato di partenza del treno scelto, come risultante dal titolo di trasporto, il Passeggero può chiedere tramite Sito Internet, Italo Assistenza ed agenzie di viaggio il cambio del titolo di trasporto con l'opzione Upgrade. In tali ipotesi, il Passeggero dovrà corrispondere un importo pari all'integrazione al titolo di trasporto "Flex" applicabile all'ambiente assegnato dopo l'Upgrade. In alternativa, il Passeggero potrà rinunciare all'opzione Upgrade senza trattenute secondo quanto previsto dall'articolo 10 delle CGT. Tale rinuncia comporterà l'assegnazione di un nuovo posto nell'ambiente scelto prima dell'applicazione dell'opzione Upgrade, salva in ogni caso la disponibilità di posto. Il rimborso dell'opzione Upgrade, laddove non sia stata gratuita, sarà possibile esclusivamente tramite Italo Assistenza, secondo le modalità previste dai paragrafi 10.5 e 10.6 delle CGT.

Nel caso di cambio effettuato tramite Biglietterie Self Service, al Passeggero sarà assegnato un nuovo posto nell'ambiente scelto prima dell'applicazione dell'opzione Upgrade. In tale ipotesi, il rimborso dell'opzione Upgrade, laddove non sia stata gratuita, avverrà secondo le modalità previste dai paragrafi 10.5 e 10.6 delle CGT.

## **7) Ulteriori Offerte Commerciali**

### 7.1 Agevolazioni per fasce di età

Le agevolazioni di cui al presente paragrafo 7.1 delle CPT non sono cumulabili fra loro.

#### 7.1.1 Infant

Ai fini del presente paragrafo, si definiscono “Infant” i Passeggeri di età inferiore a 3 anni non compiuti. Si terrà conto dell'età dell'Infant al momento del trasporto. Il Personale ITALO potrà richiedere l'esibizione di un valido documento di identità.

Gli Infant viaggiano gratuitamente se accompagnati da un adulto ed a condizione che non occupino un posto a sedere (viaggiando, quindi, in braccio ad un Passeggero adulto accompagnatore). Laddove l'adulto viaggi con più di un Infant, solo per uno di questi è ammesso il trasporto gratuito, mentre per gli altri è obbligatoria l'assegnazione del posto con pagamento del relativo corrispettivo.

In caso di titolo di trasporto cumulativo, è ammesso il trasporto gratuito di un Infant per ciascuno degli adulti risultanti sul titolo di trasporto sempre a condizione che il Infant non occupi un posto a sedere.

In ogni caso, per motivi di sicurezza e propria incolumità, gli Infant dovranno viaggiare seduti per tutta la durata del viaggio e dovranno essere costantemente sorvegliati dal Passeggero adulto accompagnatore.

Conformemente a quanto previsto dal presente paragrafo, la presenza di un Infant non è compatibile con il titolo di trasporto “Stand-by” di cui al paragrafo 7.8 delle CPT.

#### 7.1.2 Titolo di trasporto “Italo Ragazzi”

*(offerta commerciale non più disponibile)*

#### 7.1.3 Titolo di trasporto “Italo Senior”

“Italo Senior” è un titolo di trasporto agevolato dedicato ai Passeggeri che abbiano compiuto almeno il sessantesimo anno di età. Si terrà conto dell'età del Passeggero al momento del trasporto. Il Personale ITALO potrà richiedere l'esibizione di un valido documento di identità.

##### a) Acquisto

Il titolo di trasporto “Italo Senior” è acquistabile sino a tre minuti prima dell'orario programmato di partenza del treno scelto tramite tutti i canali di vendita, ad eccezione del Personale ITALO dotato di appositi apparati mobili. La disponibilità ed il prezzo di tale titolo di trasporto sono limitati e variabili a seconda dei treni, dei giorni della settimana, dell'ambiente di viaggio, del momento di acquisto rispetto alla partenza del treno scelto e del canale di vendita.

##### b) Cambio

Sino a tre minuti prima dell'orario programmato di partenza del treno scelto, come risultante dal titolo di trasporto, il Passeggero potrà chiedere il cambio del titolo di trasporto “Italo Senior” solo in

relazione al nominativo o a quanto indicato ai sensi del paragrafo 5.5 delle CGT ed esclusivamente con altro Passeggero che abbia compiuto almeno il sessantesimo anno di età.

c) Rimborso

In deroga a quanto previsto nelle CGT e salvo quanto previsto dai paragrafi 10.2 e 16.4, lett. a) delle CGT, il titolo di trasporto “Italo Senior” non è rimborsabile.

d) Titolo di trasporto cumulativo

In caso di titolo di trasporto “Italo Senior” cumulativo, le precedenti regole su cambi e rimborsi valgono per tutti i Passeggeri presenti sul medesimo codice biglietto a prescindere dall’età.

7.2 Offerte Promozionali e/o Special

Nell’ambito di specifiche campagne promozionali, ITALO può rendere disponibili offerte Promozionali e/o Special. Le relative condizioni di fruizione saranno consultabili sul Sito Internet.

7.3 Titolo di trasporto “Italo Famiglia”

“Italo Famiglia” è un titolo di trasporto cumulativo, per un minimo di 2 ed un massimo di 4 Passeggeri, che riconosce la gratuità del viaggio ai Passeggeri che non abbiano ancora compiuto il quattordicesimo anno di età, eventualmente presenti sul codice biglietto. La condizione di validità di tale titolo di trasporto è la presenza minima di 2 Passeggeri, di cui almeno uno maggiorenne, sul medesimo codice biglietto e per l’intera durata del viaggio. Il mancato rispetto di tale condizione comporterà l’applicazione di quanto stabilito dal paragrafo 7.1 delle CGT.

a) Acquisto

“Italo Famiglia” è acquistabile esclusivamente per l’ambiente Smart e sino a tre minuti prima dell’orario programmato di partenza del treno scelto tramite tutti i canali di vendita, ad eccezione del Personale ITALO dotato di appositi apparati mobili. La disponibilità ed il prezzo di tale titolo di trasporto sono limitati e variabili a seconda dei treni, dei giorni della settimana, del momento di acquisto rispetto alla partenza del treno scelto e del canale di vendita.

b) Cambio

Sino a tre minuti prima dell’orario programmato di partenza del treno scelto, come risultante dal titolo di trasporto, tramite tutti i canali di vendita, ad eccezione delle Biglietterie Self Service e del Personale ITALO dotato di appositi apparati mobili, il Passeggero potrà chiedere il cambio del titolo di trasporto “Italo Famiglia” solo in relazione ai nominativi o a quanto indicato ai sensi del paragrafo 5.5 delle CGT.

Nel caso in cui il Passeggero che non abbia ancora compiuto il quattordicesimo anno di età, presente sul titolo di trasporto “Italo Famiglia”, venga sostituito da un Passeggero, che abbia almeno 14 anni, quest’ultimo dovrà corrispondere l’intero valore dello sconto goduto dal precedente Passeggero.

c) Rimborso

In deroga a quanto previsto nelle CGT e salvo quanto previsto dai paragrafi 10.2 e 16.4, lett. a) delle CGT, il titolo di trasporto “Italo Famiglia” non è rimborsabile.

7.4 Titolo di trasporto “Andata&Ritorno in giornata”

“Andata&Ritorno in giornata” è un titolo di trasporto composto da due viaggi, uno di andata ed uno di ritorno sulla medesima tratta, da usufruire nell’arco della stessa giornata. Tale titolo di trasporto prevede l’emissione di un unico Codice Biglietto.

a) Acquisto

Il titolo di trasporto “Andata&Ritorno in giornata” è acquistabile per tutti gli ambienti e sino a tre minuti prima dell’orario programmato di partenza del treno scelto per il viaggio di andata, tramite tutti i canali di vendita, ad eccezione del Personale ITALO dotato di appositi apparati mobili. La disponibilità ed il prezzo di tale titolo di trasporto sono limitati e variabili a seconda dei treni, dei giorni della settimana, dell’ambiente di viaggio, del momento di acquisto rispetto alla partenza del treno scelto e del canale di vendita.

b) Cambio

Sino a tre minuti prima dell’orario programmato di partenza dei treni scelti, come risultante dal titolo di trasporto, il Passeggero, solo se disponibile l’offerta commerciale “Andata&Ritorno in giornata”, può chiedere, tramite il Personale ITALO della stazione di partenza, Italo Assistenza, Sito Internet ed agenzie di viaggio, il cambio del titolo di trasporto “Andata&Ritorno in giornata” in relazione all’orario di partenza ed all’ambiente di viaggio, salva in ogni caso la disponibilità di posti. In tali casi il Passeggero, a seguito del Cambio, dovrà corrispondere l’eventuale differenza tra il prezzo del titolo di trasporto già acquistato ed il nuovo maggior prezzo applicabile all’offerta commerciale “Andata&ritorno in giornata”.

Nel giorno del viaggio e sino a tre minuti prima dell’orario programmato di partenza dei treni scelti, come risultante dal titolo di trasporto, il Passeggero, in caso di indisponibilità dell’offerta commerciale “Andata&Ritorno in giornata”, può chiedere, esclusivamente tramite il Personale ITALO della stazione di partenza ed Italo Assistenza, una sola volta il cambio del titolo di trasporto “Andata&Ritorno in giornata” in relazione all’orario di partenza ed all’ambiente di viaggio, salva in ogni caso la disponibilità di posti. In tali casi il Passeggero, per la tratta interessata dal Cambio, dovrà corrispondere la differenza tra il prezzo del titolo di trasporto “Andata&Ritorno in giornata” già acquistato ed il prezzo applicabile all’offerta “Flex” per l’ambiente disponibile.

Per il cambio dell’orario effettuato tramite il Personale ITALO dotato di appositi apparati mobili sul binario o a bordo treno, il Passeggero, per la tratta interessata dal Cambio, dovrà corrispondere la differenza tra il prezzo del titolo di trasporto “Andata&Ritorno in giornata” già acquistato ed il prezzo applicabile all’offerta “Bordo”.

Sino a 168 ore (7 giorni) prima dell’orario programmato di partenza del treno scelto per il viaggio di andata, come risultante dal titolo di trasporto, il Passeggero può chiedere, tramite il Personale ITALO presente in stazione, Italo Assistenza, Sito Internet ed agenzie di viaggio, il cambio del titolo di trasporto “Andata&Ritorno in giornata” in relazione alla data, solo se disponibile l’offerta commerciale “Andata&Ritorno in giornata” e salva la disponibilità dei posti. La modifica della data di partenza può avvenire per treni la cui data di partenza programmata sia successiva di almeno

sette giorni rispetto alla data del cambio del titolo di trasporto “Andata&Ritorno”. In tali casi il Passeggero, a seguito del Cambio, dovrà corrispondere l’eventuale differenza tra il prezzo del titolo di trasporto già acquistato ed il nuovo maggior prezzo applicabile all’offerta commerciale “Andata&ritorno in giornata”.

Sino a tre minuti prima dell’orario programmato di partenza del treno scelto per il viaggio di andata, come risultante dal titolo di trasporto, il Passeggero può chiedere, tramite il Personale ITALO della stazione di partenza, Italo Assistenza, Sito Internet ed agenzie di viaggio, il cambio del titolo di trasporto “Andata&Ritorno in giornata” in relazione al nominativo o a quanto indicato ai sensi del paragrafo 5.5 delle CGT.

c) Rimborso

In deroga a quanto previsto nelle CGT e salvo quanto previsto dai paragrafi 10.2 e 16.4, lett. a) delle CGT, il titolo di trasporto “Andata&Ritorno in giornata” non è rimborsabile.

7.5 Titolo di trasporto “Gruppi”

Per “Gruppi” si intende un numero minimo di 10 Passeggeri, che viaggiano insieme sullo stesso treno nella stessa data ed orario e nello stesso ambiente di viaggio. Il titolo di trasporto “Gruppi” deve indicare il nominativo di almeno un Passeggero che sarà il Referente del gruppo. Il Referente del gruppo è il solo legittimato ad esigere il servizio di trasporto dell’intero gruppo ed è deputato alla corretta occupazione dei posti assegnati da ITALO.

a) Prenotazione ed acquisto

Il titolo di trasporto “Gruppi” è disponibile esclusivamente per gli ambienti Prima, Comfort e Smart. La disponibilità di tale titolo di trasporto è limitata e variabile a seconda dei treni, dei giorni della settimana e del momento di prenotazione rispetto alla partenza del treno.

La richiesta di un titolo di trasporto “Gruppi” può essere avanzata esclusivamente tramite le agenzie di viaggio abilitate alla vendita dei titoli di trasporto ferroviario ITALO.

Sino a 21 giorni prima dell’orario programmato di partenza del treno scelto, il richiedente può scegliere:

- a) di effettuare immediatamente il pagamento del titolo di trasporto “Gruppi” in un’unica soluzione;
- b) di bloccare la richiesta con l’eventuale pagamento immediato di un’opzione blocco-posti e di effettuare il pagamento non più tardi del ventunesimo giorno prima dell’orario programmato di partenza del treno scelto. In tale ipotesi, l’opzione blocco-posti sarà dovuta per ogni singolo Passeggero appartenente al titolo di trasporto “Gruppi”, non concorrerà al corrispettivo da versare e, in caso di mancato pagamento o di rinuncia alla richiesta, non sarà rimborsata.

Il titolo di trasporto “Gruppi” è emesso al buon esito della transazione di acquisto. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra, entro i suddetti termini non comporterà l’emissione del titolo di trasporto “Gruppi”.

b) Cambio

Laddove il Referente decida di rinunciare al servizio di trasporto, sarà necessario effettuare, sino alle ore 23.00 del giorno precedente l'orario programmato di partenza del treno scelto, come risultante dal titolo di trasporto "Gruppi", esclusivamente tramite Italo Assistenza, il cambio del nominativo per legittimare gli altri Passeggeri ad esigere il suddetto servizio di trasporto.

c) Riduzione del numero di Passeggeri, cancellazione e rimborso

Il richiedente, laddove sia stata esercitata l'opzione blocco-posti, sino a 21 giorni prima dell'orario programmato di partenza del treno scelto potrà ridurre il numero dei Passeggeri ed effettuare il pagamento della nuova quotazione risultante, senza aver diritto all'eventuale rimborso dell'opzione blocco-posti pagata per ogni singolo passeggero cancellato.

Salvo quanto previsto dai paragrafi 10.2 e 16.4, lett. a) delle CGT, laddove si rinunci al titolo di trasporto "Gruppi" o nel caso in cui il numero dei Passeggeri dovesse ridursi ad un numero inferiore a 10, si ha la cancellazione del titolo di trasporto "Gruppi" con la trattenuta pari al 100% di qualsiasi importo versato.

d) Accesso al treno e controlleria

È responsabilità del Referente del gruppo organizzare con almeno 30 minuti di anticipo rispetto all'orario programmato di partenza del treno scelto, come risultante dal titolo di trasporto, il gruppo per l'accesso al treno. Il Referente del gruppo è tenuto a presentarsi ed a collaborare con il Personale ITALO per le operazioni di accesso al treno e controllo a bordo.

e) Richiesta fattura

Nel caso di emissione di un titolo di trasporto "Gruppi" la fattura può essere richiesta:

- da ciascun Passeggero (per l'importo associato al suo nominativo) nel caso non sia già stata emessa fattura al Referente del gruppo (comprensiva dell'importo associato al nominativo del Passeggero);
- dal Referente del gruppo:
  - per l'importo totale;
  - oppure per l'importo residuo nel caso in cui il singolo Passeggero ne abbia già fatto richiesta.

In entrambi i casi, la richiesta deve essere effettuata contattando Italo Assistenza entro le ore 23.00 del giorno in cui viene effettuato il saldo dell'acquisto del titolo di trasporto "Gruppi". Per il Passeggero residente in Italia, la fattura in formato elettronico sarà resa disponibile nel proprio cassetto fiscale ai sensi del D.lgs. 5 agosto 2015, n. 127.



## 7.6 Offerta commerciale “Carnet”

### 7.6.1 “Carnet”

I Passeggeri titolari di un’offerta commerciale “Carnet” possono acquistare esclusivamente per se stessi una serie di titoli di trasporto scontati per una specifica tratta. L’elenco delle tratte, la disponibilità degli ambienti, la quantità di titoli di trasporto appartenenti al “Carnet” e l’entità dello sconto sono consultabili sul Sito Internet.

#### a) Acquisto ed utilizzo del “Carnet”

Il “Carnet” è acquistabile esclusivamente tramite Sito internet e Pronto Italo. La disponibilità di tale offerta commerciale è limitata e variabile.

Il “Carnet” non è né modificabile né rimborsabile.

I titoli di trasporto appartenenti al “Carnet” dovranno essere utilizzati e viaggiati entro e non oltre la data di scadenza del “Carnet”. I titoli di trasporto non utilizzati entro la scadenza non daranno diritto a rimborso.

In caso di abuso nell’utilizzo del “Carnet”, ITALO si riserva il diritto di disattivare il “Carnet” impedendo l’utilizzo dei titoli di trasporto restanti ed inviando apposita comunicazione al contatto email fornito in fase di acquisto.

#### b) Prenotazione del titolo di trasporto appartenente al “Carnet”

Il Passeggero, titolare del “Carnet”, dovrà prenotare per se stesso il titolo di trasporto appartenente al “Carnet” esclusivamente per l’ambiente per il quale il “Carnet” è stato acquistato e sino a tre minuti prima dell’orario programmato di partenza del treno scelto tramite Sito internet. La disponibilità del titolo di trasporto appartenente al “Carnet” è limitata e variabile a seconda dei treni, dei giorni della settimana (con esclusione della domenica, dei festivi e dei prefestivi) e del momento di prenotazione rispetto alla partenza del treno scelto.

#### c) Cambio del titolo di trasporto appartenente al “Carnet”

Sino a tre minuti prima dell’orario programmato di partenza del treno, come risultante dal titolo di trasporto, il Passeggero, se disponibile la medesima tipologia di titolo di trasporto appartenente al “Carnet” per l’ambiente acquistato, può chiedere il cambio del titolo di trasporto appartenente al “Carnet” in relazione alla data ed all’orario di partenza, salva in ogni caso la disponibilità di posti nell’ambiente originariamente acquistato. Il cambio è ammesso solo per una data di viaggio da effettuarsi entro la data di scadenza del “Carnet”. Il cambio del titolo di trasporto in relazione alla data ed all’orario di partenza potrà essere richiesto tramite Sito internet, Italo Assistenza ed il Personale ITALO dotato di appositi apparati mobili.

Per il cambio effettuato tramite il Personale ITALO dotato di appositi apparati mobili, il Cambio è soggetto al pagamento della differenza tra il titolo di trasporto appartenente al “Carnet” e il titolo di trasporto “Bordo”.

Per il titolo di trasporto appartenente al “Carnet”, il cambio del nominativo o di quanto indicato dal Passeggero ai sensi del paragrafo 5.5 delle CGT non è consentito.

d) Rimborso del titolo di trasporto appartenente al “Carnet”

In deroga a quanto previsto nelle CGT e salvo quanto previsto dai paragrafi 10.2 e 16.4, lett. a) delle CGT, il titolo di trasporto appartenente al “Carnet” non è rimborsabile.

7.6.2 “Carnet Business”

Il “Carnet Business” è un’offerta commerciale dedicata esclusivamente alle aziende registrate nell’area ad esse dedicata del Sito internet e consente di pre-acquistare una serie di titoli di trasporto scontati per una specifica tratta. L’elenco delle tratte, la disponibilità degli ambienti, la quantità di titoli di trasporto appartenenti al “Carnet” e l’entità dello sconto sono consultabili sul Sito Internet.

a) Acquisto ed utilizzo del “Carnet Business”

Il “Carnet Business” è acquistabile esclusivamente tramite l’area dedicata del Sito internet. La disponibilità di tale offerta commerciale è limitata.

Il “Carnet Business” non è né modificabile né rimborsabile.

I titoli di trasporto appartenenti al “Carnet Business” dovranno essere utilizzati e viaggiati entro e non oltre la data di scadenza del “Carnet Business”. I titoli di trasporto non utilizzati entro la scadenza non daranno diritto a rimborso.

b) Prenotazione del titolo di trasporto appartenente al “Carnet Business”

L’azienda, titolare del “Carnet Business”, dovrà prenotare in favore dei propri dipendenti, collaboratori o clienti il titolo di trasporto appartenente al “Carnet Business”, comunicandone i relativi nominativi, esclusivamente per l’ambiente per il quale il “Carnet Business” è stato acquistato e sino a tre minuti prima dell’orario programmato di partenza del treno scelto tramite l’area dedicata del Sito internet. La disponibilità del titolo di trasporto appartenente al “Carnet Business” è limitata e variabile a seconda dei treni, dei giorni della settimana (con esclusione della domenica, dei festivi e dei prefestivi) e del momento di prenotazione rispetto alla partenza del treno scelto.

c) Cambio del titolo di trasporto appartenente al “Carnet Business”

Sino a tre minuti prima dell’orario programmato di partenza del treno, come risultante dal titolo di trasporto, il Passeggero (dipendente, collaboratore o cliente dell’azienda), se disponibile la medesima tipologia di titolo di trasporto appartenente al “Carnet” per l’ambiente acquistato, può chiedere il cambio del titolo di trasporto appartenente al “Carnet Business” in relazione alla data ed all’orario di partenza, salva in ogni caso la disponibilità di posti nell’ambiente originariamente acquistato. Il cambio è ammesso solo per una data di viaggio da effettuarsi entro la data di scadenza del “Carnet Business”. Il cambio potrà essere richiesto tramite l’area dedicata del Sito internet.

d) Rimborso del titolo di trasporto appartenente al “Carnet Business”

In deroga a quanto previsto nelle CGT e salvo quanto previsto dai paragrafi 10.2 e 16.4, lett. a) delle CGT, il titolo di trasporto appartenente al “Carnet Business” non è rimborsabile.

## 7.7 “Abbonamento”

*(offerta commerciale non più disponibile)*

## 7.8 Titolo di trasporto “Stand-by”

Fermo restando il paragrafo 5.1 delle CGT, “Stand-by” è un titolo di trasporto senza posto assegnato acquistabile in caso di indisponibilità di ogni altra offerta commerciale negli ambienti Prima, Comfort e Smart, fatto salvo in ogni caso il pieno rispetto dei protocolli di sicurezza vigenti. Durante la permanenza a bordo treno il Passeggero dovrà attenersi alle istruzioni impartite dal Personale ITALO.

### a) Acquisto

Il titolo di trasporto “Stand-by”, laddove ne ricorrano i presupposti e sia concesso, è acquistabile sino a tre minuti prima dell’orario programmato di partenza del treno scelto tramite il Personale ITALO della stazione di partenza oppure Pronto Italo. La disponibilità ed il prezzo di tale titolo di trasporto sono limitati e variabili a seconda dei treni e dei giorni della settimana.

### b) Cambio

Il titolo di trasporto “Stand-by” non è modificabile.

### c) Rimborso

In deroga a quanto previsto nelle CGT e salvo quanto previsto dai paragrafi 10.2 e 16.4, lett. a) delle CGT, il titolo di trasporto “Stand-by” non è rimborsabile.

### d) Ulteriori disposizioni

Conformemente a quanto previsto dal paragrafo 7.1.1 delle CPT, Il titolo di trasporto “Stand-by” non è compatibile con la presenza di un Infant.

## 7.9 Voucher

### 7.9.1 Voucher da indennizzo

Il Voucher da indennizzo è un credito elettronico utilizzabile per l’acquisto di titoli di trasporto e/o di servizi accessori ITALO o monetizzabile.

Il Voucher da indennizzo è generato da:

- indennità per ritardo in arrivo.

Il Voucher da indennizzo può essere verificato tramite Sito Internet e Italo Assistenza.

I Voucher da indennizzo sono utilizzabili per l’acquisto:

- di titoli di trasporto e/o di servizi accessori anche di prezzo superiore al valore del Voucher da indennizzo con contestuale pagamento in favore di ITALO della conseguente differenza di prezzo;

- di titoli di trasporto e/o di servizi accessori anche di prezzo inferiore al valore del Voucher da indennizzo senza possibilità di rimborso della parte di valore dello stesso voucher rimasta non utilizzata.

I Voucher da indennizzo non sono frazionabili e devono essere utilizzati in un'unica soluzione.

I Voucher da indennizzo non sono cumulabili fra loro o con diverse tipologie di Voucher.

L'utilizzo del Voucher da indennizzo da parte di colui che pare esserne l'intestatario avrà effetto liberatorio per ITALO anche nei confronti di colui che dovesse, quindi, risultarne l'effettivo titolare, laddove ITALO abbia agito in buona fede.

Il Voucher da indennizzo scade 365 giorni dopo la data di creazione dello stesso.

Il Passeggero potrà richiedere tramite Sito Internet e Italo Assistenza la monetizzazione del Voucher da indennizzo. Per la monetizzazione del Voucher da indennizzo, il Passeggero dovrà fornire il codice del voucher ed il nominativo associato a tale codice o quanto indicato dal Passeggero ai sensi dei paragrafi 5.5 o 5.6 delle CGT.

ITALO, verificata la legittimità della richiesta, procederà con la monetizzazione, che avverrà a mezzo bonifico bancario sulle coordinate, comunicato per iscritto dal Passeggero a ITALO. La monetizzazione avverrà con valuta in euro ed entro 30 giorni dalla richiesta. ITALO si accollerà esclusivamente le spese relative al bonifico bancario che siano conoscibili al momento dell'effettuazione dello stesso. Non potrà essere chiesta la monetizzazione del Voucher da indennizzo nel caso in cui il relativo importo sia pari o inferiore ad euro 4,00.

La monetizzazione, effettuata da ITALO in buona fede a favore di colui che pare essere l'intestatario del Voucher da indennizzo, avrà effetto liberatorio per ITALO anche nei confronti di colui che dovesse, quindi, risultare l'effettivo avente diritto.

#### 7.9.2 Voucher promozionali

I Voucher promozionali sono crediti elettronici che ITALO, nell'ambito di specifiche campagne promozionali o specifiche situazioni di attenzione commerciale, può riconoscere al Passeggero per l'acquisto di titoli di trasporto ITALO e/o di servizi accessori. I Voucher promozionali costituiscono modalità di pagamento di titoli di trasporto e/o di servizi accessori, come previsto dalle CGT.

Il valore dei Voucher promozionali verrà determinato da ITALO per le singole campagne promozionali.

I Voucher promozionali sono utilizzabili per l'acquisto:

- di titoli di trasporto e/o di servizi accessori anche di prezzo superiore al valore del Voucher promozionale con contestuale pagamento in favore di ITALO della conseguente differenza di prezzo;
- di titoli di trasporto e/o di servizi accessori anche di prezzo inferiore al valore del Voucher promozionale senza possibilità di rimborso della parte di valore dello stesso voucher rimasta non utilizzata.

I Voucher promozionali non sono frazionabili e devono essere utilizzati in un'unica soluzione.

I Voucher promozionali non sono cumulabili fra loro o con diverse tipologie di Voucher.

A seconda della campagna promozionale, ITALO potrà vincolare l'utilizzo del Voucher promozionale all'acquisto di una specifica tipologia di titolo di trasporto, all'acquisto o all'effettuazione del viaggio in un determinato periodo oppure all'acquisto di titoli di trasporto per tratte e/o treni determinati.

I Voucher promozionali non sono rimborsabili o monetizzabili. Qualora il titolo di trasporto acquistato (in tutto o in parte) con il Voucher promozionale non sia stato utilizzato per cause imputabili ad ITALO, il Passeggero potrà richiedere tramite Italo Assistenza l'emissione di un nuovo Voucher promozionale per l'acquisto di altro titolo di trasporto sempre che tale richiesta venga formulata entro il periodo di validità della campagna promozionale nell'ambito della quale è stato emesso il Voucher promozionale.

I Voucher promozionali non possono essere ceduti a titolo oneroso da parte del Passeggero beneficiario.

Al titolo di trasporto e/o ai servizi accessori acquistati attraverso un Voucher promozionale si applicheranno le condizioni di utilizzo, rimborso e cambio previste per la tipologia del titolo di trasporto e dei servizi accessori acquistati.

#### 7.10 Voucher regalo

I Passeggeri possono acquistare un Voucher regalo, che può essere utilizzato successivamente anche da un altro Passeggero per l'acquisto di uno o più titoli di trasporto e/o di servizi accessori ITALO, secondo quanto previsto dalle CGT. La disponibilità di tale offerta commerciale è limitata.

Il Voucher regalo potrà essere utilizzato per acquistare:

- titoli di trasporto e/o servizi accessori anche di importo superiore a quello indicato nel Voucher regalo con contestuale pagamento in favore di ITALO della conseguente differenza di prezzo;
- titoli di trasporto e/o servizi accessori anche di importo inferiore a quello indicato nel Voucher regalo con possibilità di futuro utilizzo della quota residua.

Il Voucher regalo non è rimborsabile né modificabile. Il Voucher regalo non ha scadenza.

Al titolo di trasporto e/o ai servizi accessori acquistati attraverso un Voucher regalo si applicheranno le condizioni di utilizzo, rimborso e cambio previste per la tipologia del titolo di trasporto e dei servizi accessori acquistati.

Il Voucher regalo è acquistabile tramite Pronto Italo oppure Sito Internet.

Per l'utilizzo del Voucher regalo il Passeggero dovrà fornire il relativo codice ed il nominativo ad esso associato. Nel caso di utilizzo da Sito Internet, il Passeggero potrà fornire il solo codice del Voucher regalo.

#### 7.11 Convenzioni

ITALO può sottoscrivere con Enti pubblici o privati specifiche convenzioni per l'erogazione del servizio di trasporto.

Tali convenzioni possono prevedere specifiche agevolazioni economiche. Fermo restando quanto previsto nel paragrafo 5.1 delle CGT, i soggetti beneficiari di tali agevolazioni saranno tenuti ad esibire al Personale ITALO un valido documento attestante l'appartenenza degli stessi all'Ente, pubblico o privato, con il quale ITALO ha sottoscritto la convenzione.

#### 7.12 Agevolazioni elettori

ITALO può riconoscere specifiche agevolazioni in favore dei cittadini italiani che si recheranno nella località della propria sede elettorale di iscrizione al fine di esercitare il diritto-dovere di voto per le elezioni politiche, regionali, provinciali, comunali, dei rappresentanti al Parlamento Europeo e per le consultazioni referendarie disciplinate dalla legge 25 maggio 1970, n. 352.

Tali agevolazioni e le relative condizioni di fruizione saranno consultabili sul Sito Internet. In ogni caso i Passeggeri beneficiari di tali agevolazioni saranno tenuti ad esibire al Personale ITALO la tessera elettorale regolarmente vidimata al fine di dimostrare l'avvenuto esercizio del diritto-dovere di voto.

### 7.13 Partner commerciali

ITALO può sottoscrivere con partner commerciali accordi che prevedano per i Passeggeri offerte subordinate a specifiche condizioni di fruizione del servizio di trasporto, nonché a particolari modalità di pagamento.

Tali offerte saranno consultabili sul sito internet dei partner commerciali.

## **ALLEGATO I**



**Regolarizzazione del titolo di trasporto**

<b>Casistiche</b>	<b>Tipologia dei titoli di trasporto</b>		<b>Penali</b>
Regolarizzazione a bordo treno del Passeggero sprovvisto di valido titolo di trasporto	Titolo di trasporto "Bordo"	+	20% del titolo di trasporto "Bordo"
Regolarizzazione a bordo treno del Passeggero con titolo di trasporto non valido per il servizio utilizzato, laddove l'offerta commerciale sia ancora modificabile	Integrazione al titolo di trasporto "Bordo"		

**Mancata regolarizzazione del titolo di trasporto**

<b>Casistiche</b>	<b>Sanzione integrale</b>		<b>Sanzione ridotta</b> (pagamento entro 30 giorni dalla sanzione)
Mancato pagamento degli importi dovuti a bordo treno con obbligo di discesa alla prima fermata utile	200,00 €		130,00 €

**Penale di cui all'articolo 13 delle CGT**

<b>Casistiche</b>			<b>Penale</b>
Penale a bordo treno per non conformità del bagaglio o della bicicletta di cui all'articolo 13 delle CGT			10,00 €

**Sanzione per mancato pagamento della penale di cui all'articolo 13 delle CGT**

<b>Casistiche</b>	<b>Sanzione integrale</b>		<b>Sanzione ridotta</b> <small>(pagamento entro 30 giorni dalla sanzione)</small>
Sanzione per mancato pagamento della penale per non conformità del bagaglio o della bicicletta di cui all'articolo 13 delle CGT	200,00 €		50,00 €

**Cambio del titolo di trasporto: data, orario e ambiente**

<b>Casistiche</b>	<b>Integrazioni</b>
Cambio titolo di trasporto "Bordo"	Eventuale differenza tra il prezzo del titolo di trasporto "Bordo" ed il nuovo maggior prezzo applicabile
Cambio titolo di trasporto "Flex"	Eventuale differenza tra il prezzo del titolo di trasporto "Flex" ed il nuovo maggior prezzo applicabile
Cambio titolo di trasporto "Economy"	Eventuale differenza tra il prezzo del titolo di trasporto "Economy" ed il nuovo maggior prezzo applicabile + Integrazione del 20% del titolo di trasporto "Economy"
Cambio titolo di trasporto "Low Cost" sino a 72 ore (3 giorni) prima dell'orario programmato di partenza del treno scelto, come risultante dal titolo di trasporto	Eventuale differenza tra il prezzo del titolo di trasporto "Low Cost" ed il nuovo maggior prezzo applicabile + Integrazione del 50% del titolo di trasporto "Low Cost"
Cambio titolo di trasporto "eXtra"	Non modificabile
Cambio titolo di trasporto "Italo Senior"	Non modificabile
Cambio titolo di trasporto "Italo Famiglia"	Non modificabile
Cambio titolo di trasporto "Andata&Ritorno in giornata" in relazione all'orario e/o all'ambiente (se disponibile l'offerta commerciale "Andata&Ritorno in giornata")	Eventuale differenza tra il prezzo del titolo di trasporto "Andata&Ritorno in giornata" ed il nuovo maggior prezzo applicabile all'offerta commerciale "Andata&ritorno in giornata"
Cambio titolo di trasporto "Andata&Ritorno in giornata" in relazione a orario e ambiente (se non disponibile l'offerta commerciale "Andata&Ritorno in giornata")	Differenza tra il prezzo del titolo di trasporto "Andata&Ritorno in giornata" ed il nuovo maggior prezzo applicabile all'offerta "Flex"
Cambio titolo di trasporto "Andata&Ritorno in giornata" in relazione alla data (se disponibile l'offerta commerciale "Andata&Ritorno in giornata") sino a 168 ore (7 giorni) prima dell'orario programmato di partenza del treno scelto, come risultante dal titolo di trasporto	Eventuale differenza tra il prezzo del titolo di trasporto "Andata&Ritorno in giornata" ed il nuovo maggior prezzo applicabile all'offerta commerciale "Andata&ritorno in giornata"
Cambio titolo di trasporto appartenente al "Carnet"	Gratuito e modificabile solo se disponibile la medesima tipologia di titolo di trasporto appartenente al "Carnet" per l'ambiente originariamente acquistato
Cambio titolo di trasporto appartenente al "Carnet Business"	Gratuito e modificabile solo se disponibile la medesima tipologia di titolo di trasporto appartenente al "Carnet" per l'ambiente originariamente acquistato

Cambio titolo di trasporto “Stand-by”	Non modificabile
---------------------------------------	------------------

**Cambio del titolo di trasporto tramite il Personale ITALO dotato di appositi apparati mobili**

<b>Casistiche</b>	<b>Integrazioni</b>
Cambio titolo di trasporto tramite Personale ITALO dotato di appositi apparati mobili, laddove l’offerta commerciale sia ancora modificabile	Integrazione al titolo di trasporto “Bordo” + Integrazioni percentuali se previste

**Cambio del nominativo o di quanto indicato ai sensi del paragrafo 5.5 delle CGT**

<b>Casistiche</b>	<b>Integrazioni</b>
Titolo di trasporto "Bordo"	Gratuito
Titolo di trasporto "Flex"	Gratuito
Titolo di trasporto "Economy"	10,00 €
Titolo di trasporto "Low Cost"	10,00 €
Titolo di trasporto "eXtra"	10,00 €
Titolo di trasporto "Italo Senior"	10,00 €
Titolo di trasporto "Italo Famiglia"	10,00 €
Titolo di trasporto "Andata&Ritorno in giornata"	10,00 €
Titolo di trasporto appartenente al "Carnet"	Non modificabile
Titolo di trasporto appartenente al "Carnet Business"	Gratuito
Titolo di trasporto "Stand-by"	Non modificabile

**Rimborso del titolo di trasporto a seguito di rinuncia del Passeggero**

<b>Casistiche</b>	<b>Trattenute</b>
Titolo di trasporto "Bordo"	Trattenuta del 20% del titolo di trasporto "Bordo"
Titolo di trasporto "Flex"	Trattenuta del 20% del titolo di trasporto "Flex"
Titolo di trasporto "Economy"	Trattenuta del 40% del titolo di trasporto "Economy"
Titolo di trasporto "Low Cost"	Non rimborsabile
Titolo di trasporto "eXtra"	Non rimborsabile
Titolo di trasporto "Italo Senior"	Non rimborsabile
Titolo di trasporto "Italo Famiglia"	Non rimborsabile
Titolo di trasporto "Andata&Ritorno in giornata"	Non rimborsabile
Titolo di trasporto appartenente al "Carnet"	Non rimborsabile
Titolo di trasporto appartenente al "Carnet Business"	Non rimborsabile
Titolo di trasporto "Stand-by"	Non rimborsabile

**Servizio Cani di peso superiore ai 10 kg**

Casistiche	Integrazioni
Servizio in ambiente Prima, Comfort e Smart	50,00 €

**Rimborso del servizio Cani di peso superiore ai 10 kg a seguito di rinuncia del Passeggero o indisponibilità sul nuovo treno a seguito di Cambio**

Casistiche	Trattenute
Servizio Cani di peso superiore ai 10 kg	Trattenuta del 20% dell'integrazione

**Regolarizzazione del servizio Cani di peso superiore ai 10 kg**

Casistiche	Integrazioni		
Regolarizzazione a bordo del servizio in ogni ambiente	90,00 €		

**Mancata regolarizzazione del servizio Cani di peso superiore ai 10 kg**

Casistiche	Sanzione integrale		Sanzione ridotta (pagamento entro 30 giorni dalla sanzione)
Mancato pagamento dell'importo dovuto a bordo treno per il servizio in ogni ambiente	150,00 €		100,00 €

**Regolarizzazione per la mancanza del contenitore di cui all'articolo 12 delle CGT o per il mancato utilizzo dello stesso o per la presenza di più di un contenitore per singolo passeggero**

Casistiche	Integrazioni		
Regolarizzazione a bordo per la mancanza del contenitore di cui all'articolo 12 delle CGT o, pur in presenza, del mancato utilizzo dello stesso o per ogni contenitore oltre a quello consentito	90,00 €		

**Mancata regolarizzazione per la mancanza del contenitore di cui all'articolo 12 delle CGT o per il mancato utilizzo dello stesso o per la presenza di più di un contenitore per singolo passeggero**

Casistiche	Sanzione integrale		Sanzione ridotta (pagamento entro 30 giorni dalla sanzione)
Mancato pagamento dell'importo dovuto a bordo treno per la mancanza del contenitore di cui all'articolo 12 delle CGT o, pur in presenza, del mancato utilizzo dello stesso o per ogni contenitore oltre a quello consentito	150,00 €		100,00 €