CONTRATTO DI TRASPORTO

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

Indice

Indice 3
1) Premessa e ambito di applicazione 5
2) Normativa applicabile al servizio di trasporto ferroviario passeggeri 5
3) Contratto di Trasporto 5
4) Informazioni di viaggio 6
5) Titolo di trasporto 7
5.1 Introduzione 7
5.2 Non cedibilità del Titolo di trasporto 8
5.3 Titolo di trasporto collettivo 8
5.4 Canali di vendita ITALO 8
5.5 Prenotazione al binario 9
5.6 Modalità di pagamento 9
5.7 Emissione e trasmissione dei Titoli di trasporto 10
5.8 Contenuto dei Titoli di trasporto 10
5.9 Condizioni di utilizzo dei Titoli di trasporto 11
5.10 Non utilizzabilità dei Titoli di trasporto 11
5.11 Richiesta fattura 11
5.12 Richiesta fattura – Split payment 12
6) Accesso al treno 13
7) Regolarizzazione a bordo del Titolo di trasporto 13
7.1 Passeggero sprovvisto di un valido Titolo di trasporto 13
7.2 Mancato pagamento degli importi dovuti a bordo treno 13
8) Agevolazioni elettori 14
9) Cambio Titolo di trasporto 14
9.1 Regole generali per il cambio di un Titolo di trasporto 14
9.2 Canali ITALO per il cambio di un Titolo di trasporto 15
9.3 Modalità di richiesta per il cambio di un Titolo di trasporto 15
9.4 Modalità di richiesta per il cambio di un Titolo di trasporto Collettivo 15
9.5 Ulteriori condizioni per il cambio di un Titolo di trasporto 16
9.6 Parti Ora 16
9.7 Scelta Posto 16
10) Rimborso del Titolo di trasporto 17
10.1 Rimborso dei servizi non resi da ITALO 17
10.2 Rimborso a seguito di rinuncia del Passeggero e relative trattenute 17
10.3 Aventi diritto al rimborso 17
10.4 Modalità di richiesta del rimborso e modalità di erogazione 18
10.5 Modalità di rimborso 18
11) Passeggeri minori di 14 anni ed Infanti 19
12) Animali 20

13) Bagagli 21
14) Passeggeri con disabilità e Passeggeri a mobilità ridotta 23
14.1 Diritto al trasporto 23
14.2 Posti riservati 23
14.3 Informazioni ai Passeggeri con disabilità ed ai Passeggeri a mobilità ridotta 23
14.4 Assistenza 24
14.5 Assistenza telefonica 24
15) Obblighi e responsabilità del Passeggero 24
16) Responsabilità di ITALO 26
16.1 Rimborso ed itinerari alternativi 26
16.2 Assistenza 27
16.3 Indennità per ritardo in arrivo 28
16.4 Modalità di riconoscimento dell'indennizzo per ritardo in arrivo 29
17) Voucher da indennizzo 29
18) Borsellino Italo 30
19) Credito Italo 31
20) Reclami 33
21) Decadenza in caso di morte o lesione dei Passeggeri 34
22) Prescrizione 35
23) Modifica delle Condizioni Generali di Trasporto 35
24) Legge applicabile 35
ALLEGATO I 36
Regolarizzazione del titolo di trasporto di cui al paragrafo 7.1 (Ipotesi Sprovvisto) 37
Mancata regolarizzazione del titolo di trasporto di cui al paragrafo 7.2 (Passeggero Irregolare) ..37
Regolarizzazione per le violazioni di cui al paragrafo 12.7 (Animali) 38
Sanzione per mancato pagamento a bordo degli importi previsti a titolo di regolarizzazione di cui al paragrafo 12.7 (Animali) 38
Penale di cui all'articolo 13 (Bagagli) 40
Sanzione per mancato pagamento della penale di cui all'articolo 13 (Bagagli) 40

1) Premessa e ambito di applicazione

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, Via Casilina 1, 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 della mobilità sostenibili 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") e dall'Allegato I ed è consultabile sul sito internet www.italotreno.com ("Sito Internet"), nella APP di Italo, 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 seguenti fonti normative:

- il Regolamento (UE) n. 2021/782 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29 aprile 2021, relativo ai diritti ed agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario ("Regolamento");
- la 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);
- il 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);
- il Codice Civile in materia di contratto di trasporto (Libro IV, Titolo III, Capo VIII);
- il D.Lgs. 6 settembre 2005 n. 206 ("Codice del consumo").

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.

3) Contratto di Trasporto

Con il Contratto di Trasporto, ITALO si impegna a trasportare ogni persona fisica munita di valido titolo di trasporto ("Passeggero") nel luogo di destinazione, previo pagamento anticipato del prezzo previsto. Ferma restando l'applicazione delle tutele di cui al successivo art. 16 del presente Contratto di Trasporto, il Passeggero prende atto ed accetta che, a seguito dei provvedimenti disposti da Rete

Ferroviaria Italiana S.p.A. in qualità di Gestore dell'infrastruttura, il servizio ferroviario acquistato potrebbe subire variazioni e/o soppressioni per cause non imputabili ad ITALO.

Il Contratto di Trasporto concluso ai sensi delle presenti CGT è relativo all'utilizzo da parte del Passeggero del singolo servizio ferroviario acquistato ed è rappresentato da un titolo di trasporto che legittima il medesimo ad usufruirne.

Nel caso in cui ITALO intenda offrire la possibilità di utilizzare due o più servizi ferroviari successivi in modo combinato, il Passeggero può acquistare un titolo di trasporto cumulativo ("Biglietto Cumulativo"), contraddistinto da un unico codice alfanumerico di prenotazione associato al titolo di trasporto ed identificato da un singolo "Codice Biglietto". Al fine dell'applicazione dei diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, può pertanto essere considerato un unico viaggio soltanto quello effettuato con più treni successivi ITALO acquistati contestualmente in forza di un Biglietto Cumulativo.

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

In tutti gli altri casi, anche ove più biglietti siano acquistati contestualmente (più treni/servizi ferroviari successivi e/o treni di altra impresa ferroviaria e/o qualsiasi altro mezzo di trasporto aereo, marittimo o terrestre) i viaggi sono considerati distinti, separati ed autonomi tra loro e, conseguentemente, ognuno di essi è riconducibile ad un singolo contratto di trasporto.

Il titolo di trasporto fa fede, fino a prova contraria, della conclusione e del contenuto del Contratto di Trasporto. Tuttavia, l'assenza, l'irregolarità o la perdita del titolo di viaggio non esonera il Passeggero dal rispetto integrale delle presenti CGT.

4) Informazioni di viaggio

4.1 ITALO garantisce l'informazione sui servizi offerti. Tramite il personale ITALO ("Personale ITALO"), presso le agenzie di viaggio nonché attraverso il contact center di ITALO al numero 892020 ("Personal Assistant")[1] ed il Sito Internet, i Passeggeri che non hanno ancora concluso il contratto e, quindi, acquistato il relativo titolo di trasporto possono avere le informazioni relative a:

a. orari e condizioni per il trasporto più veloce;

b. orari e condizioni per il trasporto al prezzo più basso;

c. servizi di bordo.

[1] Le specifiche ed i costi di Personal Assistant sono disponibili sul Sito Internet.

4.2 ITALO garantisce ai passeggeri che abbiano già concluso il contratto e quindi acquistato il relativo titolo di trasporto la possibilità di contattare il numero a tariffazione base 060708 ("Pronto Italo"[2]) per chiedere informazioni in relazione al contratto concluso, ottenere assistenza post-vendita ed esercitare i diritti derivanti dal contratto.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, il passeggero potrà chiedere informazioni in merito 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;

g) informazioni e assistenza su condizioni contrattuali inerenti al proprio titolo di viaggio e condizioni di modifica e cancellazione dello stesso;

h) informazioni relative alle condizioni di accessibilità dei Passeggeri con disabilità o con ridotta mobilità ed i servizi a loro dedicati di assistenza a bordo treno.

5) Titolo di trasporto

5.1 Introduzione

Per essere ammesso al trasporto da parte di ITALO, il Passeggero deve essere in possesso di un titolo di trasporto ("Titolo di trasporto") a suo nome e cognome ("Nominativo") valido per la tratta, la data, l'orario di partenza e di arrivo del treno e l'ambiente di viaggio con posto assegnato da ITALO.

Il Passeggero ha diritto alla prestazione degli eventuali servizi accessori[3] acquistati previo pagamento anticipato degli stessi e in funzione della disponibilità della relativa assegnazione del posto.

I Titoli di trasporto sono suddivisi in diverse offerte commerciali, che sono consultabili sul Sito Internet.

---

[2] Le specifiche e i costi di Pronto Italo sono disponibili sul Sito Internet.

[3] Il Passeggero può acquistare i servizi accessori specificati sul Sito Internet, purché ne sia prevista l'erogazione a bordo del treno scelto.

Il Titolo di trasporto riporta tutte le indicazioni, di cui al paragrafo 5.8 delle CGT, necessarie a definire il contenuto del Contratto di Trasporto.

Il Titolo di trasporto consiste in un codice alfanumerico emesso previa registrazione elettronica di dati resi disponibili al Passeggero sotto forma di scrittura leggibile e stampabile ("Promemoria" del Titolo di trasporto) da parte dello stesso.

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

Al momento dell'acquisto e del cambio di un Titolo di trasporto, il Passeggero è tenuto a verificare tempestivamente l'esattezza dei dati ivi riportati, con particolare riferimento al Nominativo indicato, al prezzo corrisposto, al numero di persone, alla tratta, all'ambiente di viaggio, alla data ed all'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 e, se richiesto, esibire 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 delle CGT. È vietata qualsiasi diversa commercializzazione dei Titoli di trasporto.

5.2 Non cedibilità del Titolo di trasporto

Il Titolo di trasporto è nominativo ed è cedibile esclusivamente attraverso i canali di vendita di cui al paragrafo 5.4 delle CGT o autorizzati da ITALO.

5.3 Titolo di trasporto collettivo

Fino a un massimo di 29 Passeggeri può essere emesso anche un solo Titolo di trasporto ("Titolo di trasporto Collettivo"), 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 Nominativo inserendo un nuovo Referente ai sensi dell'articolo 9 delle CGT per legittimare gli altri Passeggeri ad esigere il suddetto servizio di trasporto.

Presso le Biglietterie Self-service posizionate negli spazi comuni delle stazioni ferroviarie ("BSS"), è consentito l'acquisto di un Titolo di trasporto Collettivo Intermodale fino ad un massimo di 9 passeggeri.

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 attraverso i seguenti canali di vendita:

a) Sito Internet;

b) APP Italo;

c) Pronto Italo;

d) Biglietterie di stazione, laddove presenti;

e) BSS;

f) Personale ITALO assegnato al treno, fermo restando che, in tal caso, è consentito l'acquisto del solo Titolo di trasporto "Bordo"[4];

g) 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.

I diversi canali di vendita e le relative modalità sono consultabili, altresì, sul Sito Internet.

5.5 Prenotazione al binario

Fermo restando quanto stabilito dal paragrafo 3 delle CGT, nelle stazioni in cui non sono presenti varchi di accesso ai binari il Personale assegnato al treno può riservare 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"), ove vi sia disponibilità di posti.

In tale ipotesi il passeggero munito di Prenotazione al Binario 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.

5.6 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.

[4] 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 l'unica offerta commerciale acquistabile tramite il Personale ITALO assegnato al treno. Le caratteristiche di tale Titolo di trasporto sono consultabili sul Sito Internet.

Le modalità di pagamento consentite ed accettate da ITALO per ciascun canale, consultabili, altresì, sul Sito Internet, sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti:

a) carte di credito e/o prepagate. L'elenco delle carte accettate è consultabile sul Sito Internet;

b) bancomat;

c) contanti;

d) PayPal, Apple Pay, Google Pay;

e) Voucher promozionali;

f) Voucher da indennizzo di cui all'articolo 17 delle CGT;

g) Borsellino Italo di cui all'articolo 18 delle CGT;

h) Credito Italo di cui all'articolo 19 delle CGT.

Non tutti i canali di vendita ITALO consentono l'utilizzo indistinto e/o contestuale di tutte le modalità di pagamento.

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

5.7 Emissione e trasmissione dei Titoli di trasporto

I Titoli di trasporto ITALO vengono emessi al buon esito della transazione di acquisto.

Nel caso di agevolazioni, promozioni o voucher promozionali, il Passeggero deve assicurarsi, prima di procedere con l'acquisto del Titolo di trasporto, che la riduzione sia stata correttamente applicata. È escluso il diritto al rimborso della maggior somma eventualmente corrisposta.

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

5.8 Contenuto dei Titoli di trasporto

Il Titolo di trasporto reca tutte le indicazioni utili ad individuare il contenuto del Contratto di Trasporto e, tra queste:

a. il Codice Biglietto;
b. il nome ed il cognome del Passeggero;
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.

5.9 Condizioni di utilizzo dei Titoli di trasporto

I Titoli di trasporto 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 180 giorni dalla suddetta data di acquisto ("Periodo di Validità"), entro il quale dovrà essere esercitato l'eventuale diritto al cambio, di cui al successivo articolo 9 delle CGT, o al rimborso, di cui al successivo articolo 10 delle CGT;

Salvo quanto previsto dal successivo articolo 9 delle CGT, sono validi ed utilizzabili esclusivamente per il servizio di trasporto ivi indicato.

5.10 Non utilizzabilità dei Titoli 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, contraffatto o commercializzato al di fuori dei canali di vendita autorizzati da ITALO;

b. il prezzo del trasporto non sia stato pagato (in tutto o in parte) o il pagamento sia stato altrimenti contestato, anche in un secondo momento;

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.

5.11 Richiesta fattura

In caso di acquisto del Titolo di trasporto o del servizio accessorio tramite Sito Internet o APP ItaloTreno, Pronto Italo ed agenzie di viaggio, il Passeggero, cittadino italiano, è tenuto a richiedere l'emissione della fattura contestualmente all'acquisto del Titolo di trasporto, fornendo i dati necessari oppure, successivamente, compilando il Form per la richiesta della fattura entro le ore 23:59 del giorno di acquisto nella sezione "Cambia Prenotazione" tramite la funzione "Richiedi Fattura" o contattando il numero 060708 ("Pronto Italo") entro le ore 23.00 del giorno di acquisto.

In caso di acquisto del Titolo di trasporto o del servizio accessorio tramite BSS e Personale ITALO assegnato al treno, l'emissione della fattura può essere richiesta dal Passeggero, cittadino italiano, entro le ore 23.00 del giorno dell'acquisto, contattando il numero 060708 ("Pronto Italo") oppure compilando il

Form per la richiesta della fattura entro le ore 23:59 del giorno di acquisto nella sezione “Cambia Prenotazione” tramite la funzione “Richiedi Fattura”.

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

In caso di acquisto di viaggi in connessione con altri operatori di trasporto, il Passeggero è tenuto a richiedere l’emissione della fattura ITALO nelle modalità sopra indicate e la fattura sarà emessa su richiesta solo per l’importo relativo alle tratte gestite da ITALO. Il Passeggero potrà richiedere la fattura degli altri vettori secondo le modalità previste dai singoli operatori di trasporto.

Il Passeggero, cittadino straniero, può richiedere la fattura entro le ore 23 del giorno dell’acquisto contattando il numero 060708 (“Pronto Italo”).

Per il passeggero, cittadino straniero, la fattura in formato pdf sarà inviata al contatto e-mail inserito in fase di acquisto.

5.12 Richiesta fattura – Split payment

Per l’applicazione del meccanismo di cui all’articolo 17-ter del D.P.R. 26 ottobre 1972 n. 633 (“Split payment”), il Passeggero potrà alternativamente:

- in caso di Acquisto del Titolo di trasporto e del servizio accessorio tramite Sito Internet, agenzie di viaggio o APP ItaloTreno, il Passeggero, cittadino italiano, è tenuto a richiedere l’emissione della fattura contestualmente all’acquisto del Titolo di trasporto, fornendo i dati necessari oppure, successivamente, compilando il Form per la richiesta della fattura entro le ore 23:59 del giorno di acquisto nella sezione “Cambia Prenotazione” tramite la funzione “Richiedi Fattura” o contattando il numero 060708 (“Pronto Italo”) entro le ore 23.00 del giorno di acquisto.

- in caso di Acquisto del Titolo di trasporto e del servizio accessorio tramite Pronto Italo il Passeggero, cittadino italiano, dovrà espressamente richiedere l’applicazione dello Split payment e l’emissione della relativa fattura durante la fase di acquisto compilando il Form per la richiesta della fattura oppure entro le ore 23:59 del giorno di acquisto nella sezione “Cambia Prenotazione” tramite la funzione “Richiedi Fattura”.

- in caso di Acquisto del Titolo di trasporto e del servizio accessorio tramite BSS e Personale ITALO assegnato al treno, il Passeggero, cittadino straniero, potrà richiedere la fattura, entro le ore 23.00 del giorno dell’acquisto, contattando il numero 060708 (“Pronto Italo”) oppure compilando il Form per la richiesta della fattura entro le ore 23:59 del giorno di acquisto nella sezione “Cambia Prenotazione” tramite la funzione “Richiedi Fattura”.

In caso di acquisto di viaggi in connessione con altri operatori di trasporto, il Passeggero è tenuto a richiedere l’emissione della fattura ITALO contattando Pronto Italo e la fattura sarà emessa su richiesta solo per l’importo relativo alle tratte gestite da ITALO. Il Passeggero potrà richiedere la fattura degli altri vettori secondo le modalità previste dai singoli operatori di trasporto.

In vigore dal 1° ottobre 2026

Resta inteso che il Passeggero potrà sempre contattare il numero 060708 (“Pronto Italo”) per supporto nella compilazione del predetto Form.

In tutti i casi sopra indicati al Passeggero verrà addebitato l’importo comprensivo di Iva; il rimborso della medesima Iva potrà essere richiesto dal Passeggero o sul Form per la richiesta della fattura, o tramite il numero 060708 (“Pronto Italo”).

6) Accesso al treno

L’accesso al treno è consentito sino a due minuti prima della partenza. È esclusiva responsabilità del Passeggero recarsi al binario con congruo anticipo rispetto al termine di accesso al treno. Nelle stazioni in cui sono presenti varchi di accesso ai binari, il Passeggero sarà inoltre tenuto ad esibire il Promemoria 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 sprovvisto di un valido Titolo di trasporto ai sensi del precedente 5.1 per il servizio di trasporto utilizzato (“Sprovvisto”) dovrà regolarizzare a bordo treno la propria posizione con il pagamento: i) del Titolo di trasporto “Bordo” applicabile in relazione al servizio di trasporto concesso; ii) della penale di cui all’Allegato I.

Resta inteso che ITALO non offre servizio ferroviario metropolitano e/o interno ai nodi ferroviari urbani. Conseguentemente, lo Sprovvisto sarà tenuto, in ogni caso, a 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 dal 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.

Nelle ipotesi di indisponibilità di posti a bordo treno, lo Sprovvisto, a discrezionalità del Personale ITALO, regolarizza la propria posizione senza posto assegnato e senza diritto di rimborso.

7.2 Mancato pagamento degli importi dovuti a bordo treno

Lo Sprovvisto dovrà regolarizzare la propria posizione come previsto al precedente paragrafo 7.1 delle CGT.

Qualora lo Sprovvisto non provveda a regolarizzare la propria posizione a bordo in conformità a quanto previsto al precedente paragrafo 7.1 delle CGT o si rifiutasse di fornire le proprie generalità al fine di consentire la propria identificazione (“Passeggero Irregolare”), ITALO procederà a far scendere

quest'ultimo alla prima fermata utile anche richiedendo, laddove necessario, l'intervento della Polizia Ferroviaria.

Inoltre, nelle ipotesi di mancato pagamento della regolarizzazione a bordo treno, ITALO emetterà un modulo di verbale di sanzione ("VE.SA.") e il Passeggero Irregolare 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.

Il Passeggero Irregolare sarà tenuto al pagamento della sanzione integrale o ridotta anche nelle ipotesi di indisponibilità di posti a bordo treno.

8) 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 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, laddove eventualmente applicabili ai sensi delle previsioni vigenti, 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 un documento di identità unitamente alla tessera elettorale regolarmente vidimata al fine di dimostrare l'avvenuto esercizio del diritto di voto.

Il titolo di trasporto deve essere comprensivo di viaggio di andata e di ritorno e supportato dai documenti di cui al paragrafo che precede (documento di identità e tessera elettorale validi).

9) Cambio Titolo di trasporto

9.1 Regole generali per il cambio di un Titolo di trasporto

Sino a tre minuti prima dell'orario programmato di partenza del treno, come risultante dal Titolo di trasporto, il Passeggero può chiedere alle condizioni e nei limiti dell'offerta commerciale acquistata, eventuali modifiche e/o cambi ("Cambio") ove ammessi e disponibili. ITALO può comunque prevedere specifiche modalità per il Cambio consultabili sul Sito Internet.

ITALO accoglie le richieste di Cambio ove vi sia disponibilità e previo pagamento da parte del Passeggero dell'eventuale differenza di prezzo. Le richieste di Cambio saranno consentite esclusivamente nel Periodo di Validità.

Il Cambio del Nominativo può prevedere il pagamento di un'integrazione. Nel caso in cui lo stesso Titolo di trasporto riporti più di una tratta, il Cambio del Nominativo deve essere effettuato sino a tre minuti prima dell'orario programmato di partenza del treno della prima tratta indicata sul Titolo di trasporto.

Non è possibile in alcun modo effettuare il Cambio della tipologia dell'offerta commerciale da un livello superiore ad uno inferiore. Viceversa, il Cambio dell'ambiente di viaggio da un livello superiore ad uno inferiore è possibile esclusivamente tramite il numero 060708 ("Pronto Italo") o il Personale ITALO presente in stazione, ferma restando in ogni caso la disponibilità di posti ed il pagamento dell'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 Canali ITALO per il cambio di un Titolo di trasporto

Le diverse modalità di Cambio sono consultabili sul Sito Internet. In particolare, il Passeggero può richiedere il Cambio tramite:

a) Sito Internet;

b) APP Italo;

c) Il numero 060708 ("Pronto Italo");

d) Personale ITALO presente in stazione;

e) BSS;

f) Personale ITALO assegnato al treno;

g) Agenzie di viaggio.

9.3 Modalità di richiesta per il cambio di un Titolo di trasporto

Per il Cambio è necessario che venga fornito il Codice Biglietto ed il Nominativo del Passeggero risultante sul Titolo di trasporto.

Non sono ammesse richieste di Cambio formulate tramite posta elettronica, posta elettronica certificata, fax, lettera o lettera raccomandata. 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, dunque, solo tramite la stessa agenzia di viaggio o tramite Sito Internet, il numero 060708 ("Pronto Italo"), Personale ITALO presente in stazione, BSS e Personale ITALO assegnato al treno.

Fermo restando quanto previsto al paragrafo che precede, la modifica del/dei nominativi dei passeggeri presenti sul PNR di un biglietto comprensivo di viaggio sia di andata che ritorno sullo stesso Codice Biglietto, interesserà entrambi i viaggi (di andata e ritorno) in quanto i due viaggi sono inscindibili.
I Titoli di trasporto, acquistati o modificati nel giorno del viaggio presso le BSS, sono modificabili, alle condizioni e nei limiti dell'offerta commerciale acquistata, esclusivamente tramite il numero 060708 ("Pronto Italo") e Personale ITALO presente in stazione.

9.4 Modalità di richiesta per il cambio di un Titolo di trasporto Collettivo

In vigore dal 1° ottobre 2026

È possibile il Cambio anche con riferimento ad un solo Passeggero facente parte del Titolo di trasporto Collettivo di cui al precedente paragrafo 5.3 delle CGT. In tal caso, il Passeggero dovrà obbligatoriamente contattare il numero 060708 ("Pronto Italo") o rivolgersi al Personale ITALO presente in stazione e fornire il Codice Biglietto relativo al Titolo di trasporto Collettivo ed il Nominativo del Referente Passeggeri risultante sul Titolo di trasporto Collettivo. Per il Passeggero che ha richiesto il Cambio, ITALO provvederà, quindi, all'emissione di nuovo Titolo di trasporto ("Separazione Biglietto").

9.5 Ulteriori condizioni per il cambio di un Titolo di trasporto

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 alle condizioni applicabili.

Il Cambio di un Titolo di trasporto, acquistato con un'agevolazione, con una promozione o con un voucher promozionale, al di fuori del proprio 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.

9.6 Parti Ora

Nella data di viaggio, ITALO può offrire al Passeggero l'opzione "Parti Ora", che consente allo stesso, previo pagamento, di anticipare il proprio viaggio su uno dei treni disponibili per la medesima tratta entro i centoventi minuti precedenti alla partenza programmata indicata dal proprio Titolo di trasporto. Inoltre, l'opzione "Parti Ora" è vincolata alla condizione di contemporanea disponibilità di almeno due treni precedenti al treno originariamente scelto.

Il prezzo dell'opzione "Parti Ora" è consultabile sul Sito Internet. L'opzione "Parti Ora" non è applicabile a tutti i Titoli di trasporto di ITALO; sono esclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo i Titoli di trasporto acquistati tramite i programmi di fidelizzazione e i Titoli di trasporto rilasciati gratuitamente.

L'opzione "Parti Ora" può essere esercitata esclusivamente tramite il Sito Internet, il Personale ITALO presente nella stazione di partenza e il numero 060708 ("Pronto Italo").

Una volta esercitata l'opzione "Parti Ora", il Titolo di trasporto, a prescindere dall'offerta commerciale originariamente acquistata, diventerà non rimborsabile e non modificabile.

Il prezzo dell'opzione "Parti Ora" non concorrerà all'indennizzo in caso di ritardo in arrivo superiore a 60 minuti di cui al successivo paragrafo 16.3 delle CGT.

9.7 Scelta Posto

ITALO può offrire al Passeggero l'opzione "Scelta Posto", che consente allo stesso, previo pagamento, di scegliere il posto sul medesimo treno. La scelta del posto può essere acquistata durante o successivamente all'acquisto del biglietto fino a 3 minuti prima della partenza del treno.

Le condizioni relative all'opzione "Scelta Posto" sono consultabili sul Sito Internet. L'opzione "Scelta Posto" non è applicabile a tutti i Titoli di trasporto di ITALO; sono esclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i Titoli di trasporto acquistati tramite BSS.

10) Rimborso del Titolo di trasporto

10.1 Rimborso dei servizi non resi da ITALO

Salvo quanto previsto dal successivo paragrafo 10.2 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.

10.2 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, qualora la tariffa risultante dal Titolo di trasporto ne preveda la possibilità, dovrà richiedere il rimborso sino a tre minuti prima dell'orario programmato di partenza del treno. In tal caso il Passeggero avrà diritto al rimborso del prezzo pagato per il servizio di trasporto e/o per il servizio accessorio non utilizzato, alle condizioni dell'offerta commerciale acquistata e con le relative trattenute ivi previste. Nel caso di Biglietto Cumulativo, 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 alle condizioni previste dall'offerta commerciale acquistata.

10.3 Aventi diritto al rimborso

Per richiedere il rimborso è necessario fornire il Codice Biglietto ed il Nominativo del Passeggero risultante sul Titolo di trasporto oppure, nel caso di Titolo di trasporto Collettivo, il Nominativo del Referente risultante su tale Titolo di trasporto, 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, ITALO non potrà procedere al rimborso.

Nel caso di un Titolo di trasporto Collettivo, per procedere al rimborso in favore di un solo singolo Passeggero per la quota di sua spettanza sarà necessario procedere in via preliminare obbligatoriamente con la Separazione Biglietto di cui al precedente paragrafo 9.4 delle CGT. Il Passeggero sarà tenuto a contattare il numero 060708 ("Pronto Italo") o rivolgersi al Personale ITALO presente in stazione.

In caso di Titolo di trasporto Collettivo, il rimborso dell'intero prezzo, dedotte le eventuali trattenute di cui al precedente paragrafo 10.2 delle CGT, effettuato a favore del Referente risultante su tale Titolo

di trasporto, avrà per ITALO effetto liberatorio anche nei confronti dei restanti Passeggeri risultanti sul medesimo Titolo di trasporto Collettivo, fatto salvo il caso della preventiva Separazione Biglietto.

Resta inteso che, in ogni caso, il rimborso effettuato da ITALO in buona fede a favore di colui che risulta essere l'intestatario e/o acquirente del Titolo di trasporto avrà effetto liberatorio per ITALO.

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 e-mail fornito in fase di acquisto.

10.4 Modalità di richiesta del rimborso e modalità di erogazione

Le modalità di richiesta del rimborso sono consultabili sul Sito Internet. In particolare, il rimborso può essere richiesto tramite:

a) Sito Internet;

b) Il numero 060708 ("Pronto Italo");

c) Personale ITALO presente in stazione;

d) Agenzie di viaggio.

Il rimborso non può essere richiesto tramite BSS e Personale ITALO assegnato al treno. In ogni caso, le richieste di rimborso non potranno pervenire tramite posta elettronica, posta elettronica certificata, fax, lettera o lettera raccomandata.

10.5 Modalità di rimborso

ITALO procederà al rimborso, dedotte le trattenute di cui al precedente paragrafo 10.2 delle CGT, 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 da parte del Passeggero con carte di credito e/o prepagate tramite il Sito Internet o Pronto Italo, ITALO procederà al rimborso tramite riaccredito, entro 30 giorni dalla richiesta, sulla carta utilizzata per l'acquisto del servizio di trasporto e/o del servizio accessorio;

b) in caso di acquisto da parte del Passeggero con carte di credito e/o prepagate tramite il Personale ITALO presente in stazione, le BSS o il Personale ITALO assegnato al treno, ITALO procederà al rimborso a mezzo di Credito Italo o Borsellino Italo;

c) in caso di acquisto da parte del Passeggero con Credito Italo o Borsellino Italo, ITALO procederà al rimborso tramite Credito Italo o Borsellino Italo;

d) in caso di acquisto da parte del Passeggero con contanti o bancomat tramite il Personale ITALO presente in stazione, le BSS o Personale ITALO assegnato al treno, ITALO procederà al rimborso a mezzo di Credito Italo o Borsellino Italo;

e) in caso di acquisto presso agenzia di viaggio:

   a. 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

   b. tramite Sito Internet, il numero 060708 ("Pronto Italo") o gli altri canali abilitati da ITALO con riaccredito, entro 30 giorni dalla richiesta, sulla carta di credito del Passeggero, se utilizzata per effettuare l'acquisto, oppure

   c. nel caso in cui l'acquisto sia avvenuto tramite l'utilizzo della carta di credito dell'agenzia di viaggio, il Passeggero potrà richiedere il rimborso 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 dagli articoli 18 e 19 delle CGT.

---

11) Passeggeri minori di 14 anni ed Infanti

11.1 Il Passeggero minore di 14 anni ("Minore") deve essere obbligatoriamente accompagnato 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. Nel caso in cui il Minore non risulti accompagnato e/o non identificato il Personale ITALO procederà ad informare la Polizia Ferroviaria.

11.3 Ai fini del presente paragrafo, si definiscono "Infant" i Passeggeri di età inferiore a 3 anni non compiuti. Gli Infant viaggiano gratuitamente a condizione che non occupino un posto a sedere (viaggiando, quindi, in braccio al 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 Collettivo, è ammesso il trasporto gratuito di un Infant per ciascuno degli adulti risultanti sul Titolo di trasporto sempre a condizione che l'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.

11.4 Il Personale ITALO potrà richiedere l'esibizione di un valido documento di identità del Minore o dell'Infante.

12) Animali

12.1 Il Passeggero può portare sul treno con sé animali domestici, vivi, non pericolosi (quali cani, gatti ed altri animali domestici da compagnia):

a) Gratuitamente se l'animale è di peso non superiore ai 5 kg e viene trasportato in apposito contenitore, fermo restando il diritto di portare gratuitamente i cani guida di ausilio a Passeggeri non vedenti o ipovedenti a prescindere dalle predette condizioni;

b) A pagamento - selezionando l'opzione "Cane" in fase di prenotazione - se l'animale è di taglia media o grande o non viene trasportato nell'apposito contenitore.

L'opzione "Cane" non può essere acquistata nel caso in cui il passeggero sia in possesso di un biglietto Premio acquistato con i punti Italo Più.

12.2 Con riferimento all'art. 12.1 lett. a) delle presenti CGT, è consentito un contenitore per ciascun Passeggero, con un solo animale al suo interno; mentre, con riferimento all'art. 12.1 lett. b), l'animale deve essere tenuto al guinzaglio e munito di museruola.

12.3 I contenitori devono avere caratteristiche idonee ad escludere lesioni a persone e danni a cose (comprese le carrozze del treno) e devono essere posizionati, chiusi, nelle bagagliere dei vestiboli oppure, in assenza di spazio, devono essere collocati, a terra, 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 chiuso per tutta la durata del trasporto. I contenitori devono recare l'indicazione chiara e leggibile del Nominativo e dell'indirizzo del Passeggero.

12.4 Per il trasporto dei cani di cui al paragrafo 12.1 delle presenti CGT, 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 (UE) n. 576/2013, 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 (UE) n. 576/2013.

12.5 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 fugga. 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.

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

12.7 Qualora, nei casi di cui all'art. 12.1 lett. a) il Passeggero non utilizzi l'apposito contenitore per tutta la durata del viaggio o, nei casi di cui all'art. 12.1 lett. b), il passeggero non utilizzi il guinzaglio e non sia munito di museruola, sarà tenuto al pagamento di quanto indicato nell'Allegato I e, in caso di mancato pagamento di tale importo, 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. Tali disposizioni si applicheranno anche nel caso in cui il Passeggero stia portando più di un contenitore o più di un animale all'interno di un solo trasportino e nel caso in cui il Passeggero, preventivamente al servizio di trasporto, non abbia corrisposto l'importo dovuto per i servizi commerciali a pagamento per il trasporto animali domestici da compagnia. Resta inteso che in caso di qualsiasi violazione relativa al trasporto animali, ITALO potrà applicare quanto previsto dal successivo paragrafo 15.2 delle CGT.

---

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). 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; per quanto attiene invece i monopattini (elettrici e non) possono essere riposti – anch'essi con telaio opportunamente chiuso – solamente nelle bagagliere presenti nei vestiboli delle carrozze.

13.2 In ogni caso non è consentito il trasporto di bagagli particolarmente voluminosi e/o di oggetti ingombranti e/o di biciclette tradizionali.

13.3 I bagagli devono recare l'indicazione chiara e leggibile del Nominativo e dell'indirizzo del Passeggero.

13.4 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.

13.5 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.

13.6 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.

13.7 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.

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

13.9 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.

13.10 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 utile. 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 compilerà 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.

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
- con disabilità visive;
- non udenti o con disabilità uditive;
- persone con handicap mentale.

ITALO può richiedere che un Passeggero con disabilità o a mobilità ridotta con sedia a rotelle sia accompagnato da un altro Passeggero maggiorenne, affinché gli sia fornita l'assistenza necessaria. In tale ipotesi, l'accompagnatore della persona con disabilità o a mobilità ridotta con sedia a rotelle viaggia gratuitamente e, se possibile, gli sarà assegnato un posto adiacente a quello della persona con disabilità o a mobilità ridotta con sedia a rotelle che accompagna.

14.2 Posti riservati

Nel rispetto della normativa vigente applicabile, su ogni treno sono disponibili posti per i Passeggeri con disabilità e 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 300.

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, 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 di Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. 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.

14.5 Assistenza telefonica

I Passeggeri con disabilità ed i Passeggeri a mobilità ridotta per ogni operazione di acquisto (senza alcun costo aggiuntivo), 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) non sedersi in un posto diverso da quello assegnato ed indicato nel titolo di viaggio, salvo espressa autorizzazione di ITALO;

e) assolvere i propri doveri di cooperazione nei confronti di ITALO per assicurare la propria incolumità;

f) conformarsi agli adempimenti previsti dalle dogane e dalle autorità amministrative, nonché alle norme sanitarie, alle prescrizioni ferroviarie ed alle istruzioni di ITALO;

g) non svolgere a bordo treno, senza preventiva autorizzazione di ITALO, attività di commercio o di distribuzione di materiale pubblicitario;

h) non effettuare a bordo treno, senza la preventiva autorizzazione di ITALO, interviste o sondaggi;

i) non fare a bordo treno attività di accattonaggio;

j) 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 adoperare un linguaggio e tono civile nel rispetto degli altri Passeggeri;

k) non consumare alcolici in misura tale da alterare, anche provvisoriamente, le proprie capacità conoscitive, motorie o percettive;

l) non assumere sostanze stupefacenti;

m) non danneggiare e non utilizzare in modo improprio strumenti, impianti, dotazioni ed arredi del treno;

n) rispettare scrupolosamente le regole di condotta previste nei diversi ambienti del treno;

o) non fumare (ivi comprese le sigarette elettroniche);

p) non effettuare o tentare di effettuare il trasporto con un Titolo di trasporto nominativo altrui o con un documento di riduzione ceduti da terzi oppure con un Titolo di trasporto contraffatto, alterato o riutilizzato;

q) non utilizzare artifici o raggiri per sottrarsi o tentare di sottrarsi al pagamento del prezzo del servizio di trasporto o dei servizi accessori;

r) 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 (UE) n. 576/2013;

s) 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. Inoltre, ITALO, nelle specifiche ipotesi di cui alle precedenti lett. q) e r) e nelle ipotesi di abuso di determinate offerte commerciali o di violazione dei regolamenti dei programmi di fidelizzazione, si riserva il diritto di attuare le misure previste per le relative offerte commerciali che sono consultabili sul Sito o le misure previste dai programmi di fidelizzazione.

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 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 al personale di stazione preposto al controllo nelle stazioni in cui sono presenti varchi di accesso;

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 Rimborso ed itinerari alternativi

Qualora sia ragionevolmente prevedibile, alla partenza o in caso di perdita di coincidenza o di soppressione, che il ritardo previsto per il servizio di trasporto ferroviario all'arrivo alla destinazione

finale prevista dal Titolo di trasporto sarà uguale o superiore a 60 minuti, ITALO offrirà immediatamente al Passeggero la scelta tra le seguenti opzioni:

a) 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, oltre ad avere la possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza iniziale non appena possibile, con altro trasporto ITALO; oppure

b) proseguire senza costi aggiuntivi il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale non appena possibile; oppure

c) proseguire senza costi aggiuntivi il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale a una data successiva, a discrezione del Passeggero.

Il Passeggero, a propria discrezione, potrà esercitare le alternative opzioni di cui alle lett. a), b) e c) contattando Pronto Italo o tramite, laddove presente, il Personale ITALO della stazione di partenza.

Il rimborso di cui alla precedente lett. a) sarà erogato tramite Borsellino Italo o Credito Italo descritti rispettivamente dai successivi articoli 18 e 19 delle CGT.

ITALO può permettere, su richiesta del Passeggero, che quest'ultimo concluda contratti con altri fornitori di servizi di trasporto in grado di consentirgli di raggiungere la destinazione finale in condizioni simili e, in tal caso, ITALO rimborsa il Passeggero i costi sostenuti.

Se le opzioni disponibili per l'itinerario alternativo non sono comunicate al Passeggero entro 100 minuti dall'ora di partenza prevista del servizio oggetto del ritardo o della soppressione o della coincidenza persa, il Passeggero ha diritto di concludere tale contratto con altri fornitori di servizi di trasporto pubblico per ferrovia, con pullman o autobus. ITALO rimborsa al Passeggero i costi necessari, adeguati e ragionevoli sostenuti.

Resta inteso che – in caso di sciopero – un servizio qualificato da ITALO sul proprio sito o mediante altro mezzo di comunicazione come "non garantito" non può intendersi quale "soppresso" e, pertanto, in tal caso, non si applicano le garanzie previste in caso di soppressione.

16.2 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 o del servizio sostitutivo non appena tale informazione sia disponibile.

Qualora il ritardo sia uguale o superiore a 60 minuti, o qualora il servizio sia soppresso, 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 tenendo conto di criteri quali la distanza dal fornitore, il tempo necessario per la consegna e il costo;

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; qualora tale soggiorno risulti necessario a causa di circostanze estranee all'esercizio ferroviario, ITALO può limitare la durata dell'alloggio a un massimo di tre notti;

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;

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

16.3 Indennità per ritardo in arrivo

Fermo restando il diritto al trasporto, il Passeggero ha diritto a un indennizzo da parte di ITALO in caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione finale relativi al servizio di trasporto ferroviario indicati sul Titolo di trasporto per il quale non gli è stato rimborsato il costo in conformità del paragrafo 16.1 lett. a) delle presenti CGT per rinuncia al viaggio. L'indennizzo in caso di ritardo in arrivo sarà pari al:

a) 25% del prezzo del Titolo di trasporto in caso di ritardo compreso tra i 60 minuti ed i 119 minuti;

b) 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 offerto da ITALO che ha maturato un ritardo in arrivo. Sono esclusi dal calcolo dell'indennizzo:

- i servizi accessori che esauriscono la propria efficacia prima della partenza treno oggetto del ritardo in arrivo;

- le penali di regolarizzazione di cui all'Allegato I.

I Passeggeri non hanno diritto a indennizzi se sono informati del ritardo prima dell'acquisto o del Cambio del Titolo di trasporto o se il ritardo proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base a un itinerario alternativo rimane inferiore a 60 minuti.

ITALO non è tenuta a corrispondere un indennizzo qualora sia in grado di dimostrare che il ritardo, la perdita di coincidenza o la soppressione è dovuto o intrinsecamente legato a:

a) circostanze straordinarie esterne all'esercizio ferroviario, quali condizioni meteorologiche estreme, gravi catastrofi naturali o gravi crisi sanitarie pubbliche che l'impresa ferroviaria, malgrado la diligenza richiesta dalle particolarità del caso di specie, non poteva evitare o alle cui conseguenze non poteva ovviare; oppure

b) colpa del viaggiatore; oppure

c) un comportamento di terzi che l'impresa ferroviaria, nonostante abbia riposto la diligenza richiesta dalle particolarità del caso di specie, non poteva evitare e alle cui conseguenze non poteva ovviare, quali presenza di persone sui binari, furto di cavi, emergenze a bordo, attività di contrasto, sabotaggio o terrorismo.

Gli scioperi del personale di ITALO, gli atti o omissioni di altre imprese che utilizzano la stessa infrastruttura ferroviaria e gli atti o omissioni dei gestori delle stazioni e delle infrastrutture non sono coperti dalla deroga di cui alla precedente lettera c).

16.4 Modalità di riconoscimento dell'indennizzo per ritardo in arrivo

L'indennizzo nella misura indicata nel precedente paragrafo 16.3 delle CGT verrà riconosciuto:

- ai Passeggeri non aderenti al Borsellino Italo mediante Voucher da indennizzo (i cui termini e condizioni sono disciplinati dall'articolo 17 delle CGT);

- ai Passeggeri aderenti al Borsellino Italo mediante Borsellino Italo (i cui termini e condizioni sono disciplinati dall'articolo 18 delle CGT).

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 dalla presentazione della domanda da parte del Passeggero.

17) 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 il numero 060708 ("Pronto Italo") ed è utilizzabile 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, con possibilità di utilizzo o di monetizzazione della parte residua, così come di seguito indicato.

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 risulta esserne l'intestatario avrà effetto liberatorio per ITALO.

Il Voucher da indennizzo scade 365 giorni dopo la data di arrivo del servizio di trasporto in ritardo.

Il Passeggero potrà richiedere tramite Sito Internet e il numero 060708 ("Pronto Italo") la monetizzazione del Voucher da indennizzo, per la quale dovrà fornire il codice del voucher ed il Nominativo associato a tale codice. ITALO, verificata la legittimità della richiesta, procederà con la monetizzazione, che avverrà a mezzo bonifico bancario sulle coordinate, comunicate per iscritto dal Passeggero. 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 risulta essere l'intestatario del Voucher da indennizzo, avrà effetto liberatorio per ITALO.

18) Borsellino Italo

18.1 Il Borsellino Italo è un credito nominativo elettronico generato esclusivamente in favore del Passeggero iscritto ai programmi di fidelizzazione di ITALO ed è utilizzabile da quest'ultimo per l'acquisto di Titoli di trasporto ITALO e/o di servizi accessori o monetizzabile.

18.2 Il Borsellino Italo è 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.

18.3 L'adesione a programmi di fidelizzazione di ITALO può avvenire sia tramite il Sito Internet che tramite il numero 060708 ("Pronto Italo").

18.4 Il Borsellino Italo può essere verificato tramite Sito Internet e il numero 060708 ("Pronto Italo").

In vigore dal 1° ottobre 2026

18.5 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. Il Borsellino Italo non può essere utilizzato per acquistare i carnet, che sono soggetti a condizioni commerciali dedicate.

18.6 Per l'utilizzo del Borsellino Italo tramite Sito Internet e BSS 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 assegnato al treno, il Passeggero dovrà fornire il codice cliente e le informazioni necessarie per identificarsi.

18.7 L'utilizzo del Borsellino Italo da parte di colui che risulta esserne l'intestatario avrà effetto liberatorio per ITALO.

18.8 Il Borsellino Italo segue la prescrizione prevista dal Codice civile.

18.9 Il Passeggero potrà richiedere tramite Sito Internet e il numero 060708 ("Pronto Italo") 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 tramite il numero 060708 ("Pronto Italo") 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.

18.10 La monetizzazione, effettuata da ITALO in buona fede a favore di colui che risulta esserne l'intestatario del Borsellino Italo, avrà effetto liberatorio per ITALO.

19) Credito Italo

19.1 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.

19.2 Il Credito Italo è generato da:

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

19.3 Il Credito Italo può essere verificato tramite Sito Internet e il numero 060708 ("Pronto Italo") e può essere utilizzato per il pagamento totale del prezzo del Titolo di trasporto o solo per una sua parte.

19.4 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.

19.5 Per l'utilizzo del Credito Italo, il Passeggero dovrà fornire il Codice Biglietto ed il Nominativo associato a tale Codice Biglietto.

19.6 L'utilizzo del Credito Italo da parte di colui che risulta esserne l'intestatario avrà effetto liberatorio per ITALO.

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

19.8 Il Passeggero potrà richiedere tramite Sito Internet e il numero 060708 ("Pronto Italo") 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.

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.

19.9 La monetizzazione, effettuata da ITALO in buona fede a favore di colui che risulta esserne l'intestatario del Credito Italo, avrà effetto liberatorio per ITALO.

20) 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 Raccomandata A/R all'indirizzo Via Casilina 1 – 00182 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, obbligatoriamente da indicare unitamente al nominativo del Passeggero reclamante ed ai propri contatti nonché alla descrizione della lamentela ("Elementi Minimi"). 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.

Un reclamo relativo alle ipotesi contemplate dal "Regolamento" deve essere, a pena di decadenza, presentato entro tre mesi dall'inconveniente oggetto del reclamo.

ITALO potrà richiedere al Passeggero di ricevere la documentazione, allegata al reclamo, 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.

Ai sensi della Misura 6 della Delibera n. 28/2021 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti ("Misura 6"), il Passeggero ha diritto a ricevere un indennizzo automatico per tardività della risposta ricevuta. Detto indennizzo per tardività della risposta è commisurato al prezzo corrisposto per il viaggio inerente al reclamo nella misura pari al:

a. 10% nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo;

b. 20% nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo.

L'indennizzo di cui alla Misura 6 è corrisposto da ITALO tramite un credito monetizzabile ai sensi del precedente Art. 19, ad eccezione dei seguenti casi:

- qualora il titolo di viaggio sia acquistato con i punti premio del programma fedeltà Italo Più, l'indennizzo verrà corrisposto tramite riaccredito dei punti premio nella percentuale di cui ai punti a) o b) del precedente paragrafo;

- qualora il titolo di viaggio sia acquistato tramite Carnet, l'indennizzo verrà calcolato sul valore del singolo coupon utilizzato dal passeggero;

- in caso di erogazione di una sanzione da parte del Personale di Bordo tramite il modulo VE.SA., il passeggero sprovvisto di titolo di viaggio, non avrà diritto all'indennizzo.

L'indennizzo di cui alla Misura 6 non è dovuto se:

- l'importo dello stesso sia inferiore a euro 4,00;

- il reclamo non sia stato trasmesso dal Passeggero reclamante con le modalità sopra indicate (modulo reclami on-line o Raccomandata A/R);

- il reclamo non sia stato trasmesso con gli Elementi Minimi sopra indicati (nominativo del Passeggero reclamante, titolo di trasporto e descrizione della lamentela);

- al Passeggero sia già stato corrisposto un indennizzo per tardività della risposta ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

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 oppure compilando il modulo presente sul sito internet "Autorità di regolazione dei trasporti".

21) 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.

In vigore dal 1° ottobre 2026

22) Prescrizione

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.

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.

23) Modifica delle Condizioni Generali di Trasporto

ITALO potrà modificare in qualsiasi momento le Condizioni Generali di Trasporto. Ogni modifica sarà efficace dalla data di pubblicazione sul Sito Web o da altra data che ITALO potrà comunicare. I Servizi di Trasporto Ferroviario di ITALO sono regolati dalle Condizioni Generali di Trasporto in vigore al momento del loro acquisto, così come accettate dal Passeggero.

24) Legge applicabile

Le presenti Condizioni Generali di Trasporto sono regolate e interpretate in conformità alla legge italiana.

ALLEGATO I

In vigore dal 1° ottobre 2026

Regolarizzazione del titolo di trasporto di cui al paragrafo 7.1 (Ipotesi Sprovvisto)

Casistiche	**Tipologia dei titoli di trasporto**	**Penali**
Regolarizzazione a bordo treno dello Sprovvisto	Titolo di trasporto “Bordo”	20% del titolo di trasporto “Bordo”

Mancata regolarizzazione del titolo di trasporto di cui al paragrafo 7.2 (Passeggero Irregolare)

Casistiche	**Sanzione integrale**	**Sanzione ridotta (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 €

Regolarizzazione per le violazioni di cui al paragrafo 12.7 (Animali)

Casistiche	**Importo**
CASO 1: regolarizzazione a bordo per la mancanza del contenitore o del guinzaglio e della museruola di cui all'articolo 12 delle CGT	90,00 €
CASO 2: regolarizzazione a bordo per il mancato utilizzo del contenitore o del guinzaglio di cui all'articolo 12 delle CGT	90,00 €
CASO 3: regolarizzazione a bordo per ogni singolo contenitore eccedente oltre a quello consentito o per trasporto di 2 o più animali in un unico trasportino.	90,00 €
CASO 4: regolarizzazione a bordo per mancato pagamento dell'importo dovuto per i servizi commerciali a pagamento previsti per il trasporto animali domestici da compagnia o per trasporto animali con biglietto Premio.	90,00 €

Sanzione per mancato pagamento a bordo degli importi previsti a titolo di regolarizzazione di cui al paragrafo 12.7 (Animali)

Casistiche	**Sanzione integrale**	**Sanzione ridotta (pagamento entro 30 giorni dalla sanzione)**
CASO 1: sanzione per mancata regolarizzazione a bordo di cui all'articolo 12 delle CGT	150,00 €	100,00 €
CASO 2: sanzione per mancata regolarizzazione a bordo per il mancato utilizzo del contenitore o del guinzaglio di cui all'articolo 12 delle CGT	150,00 €	100,00 €

In vigore dal 1° ottobre 2026

Casistiche	**Sanzione integrale**	**Sanzione ridotta (pagamento entro 30 giorni dalla sanzione)**
CASO 3: sanzione per mancata regolarizzazione a bordo per ogni singolo contenitore eccedente oltre a quello consentito	150,00 €	100,00 €
CASO 4: sanzione per mancata regolarizzazione a bordo per mancato pagamento dell'importo dovuto per i servizi commerciali a pagamento previsti per il trasporto animali domestici da compagnia.	150,00 €	100,00 €

Penale di cui all’articolo 13 (Bagagli)

Casistiche	**Penale**
CASO 1: penale a bordo treno per non conformità del bagaglio di cui all’articolo 13 delle CGT	10,00 €
CASO 2: penale a bordo treno per non conformità della bicicletta di cui all’articolo 13 delle CGT	10,00 €

Sanzione per mancato pagamento della penale di cui all’articolo 13 (Bagagli)

Casistiche	**Sanzione integrale**	**Sanzione ridotta (pagamento entro 30 giorni dalla sanzione)**
CASO 1: sanzione per mancato pagamento della penale per non conformità del bagaglio di cui all’articolo 13 delle CGT	200,00 €	50,00 €
CASO 2: sanzione per mancato pagamento della penale per non conformità della bicicletta di cui all’articolo 13 delle CGT	200,00 €	50,00 €