



Nuovo Trasporto Viaggiatori

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT
INTERMODAL
POUR LES SERVICES DE TRANSPORT FERROVIAIRE ET
PAR AUTOCAR**

1) Introduction et champ d'application

Les présentes conditions générales de transport intermodal (les « Conditions Générales de Transport Intermodal ») régissent le service de transport intermodal de passagers fourni par la société ITALO (le « Service de Transport Intermodal ») – Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A., dont le siège social est situé à Rome, Via Casilina 1, numéro de TVA 09247981005 (« ITALO »), et composé :

- d'un service de transport ferroviaire fourni par ITALO (« Service de Transport Ferroviaire ») ; et
- d'un service de transport par autocar au moyen de véhicules exploités par une filiale d'ITALO, la société Itabus S.p.A. (« ITABUS » et le (« Service de Transport par Autocar »).

Les Conditions Générales de Transport Intermodal sont composées des présentes conditions générales de transport intermodal et de l'Annexe I qui en fait partie intégrante. Elles peuvent être consultées à tout moment sur le site Internet www.italotreno.it (le « Site Internet »), ainsi que dans les espaces d'accueil ITALO situés en gare et dans les agences de voyages autorisées à vendre des billets pour des Services de Transport Ferroviaire d'ITALO.

Les présentes Conditions Générales de Transport Intermodal doivent être lues et acceptées, sans restriction ni réserves, avant l'achat d'un Service de Transport Intermodal ou en tout état de cause au moment de l'utilisation de celui-ci.

Les présentes Conditions Générales de Transport Intermodal sont présumées connues et acceptées, sans restriction ni réserve, au moment de l'achat d'un service de transport intermodal ou lors de son utilisation.

2) Réglementation applicable au Service de Transport Intermodal

Le Service de Transport Ferroviaire effectué par ITALO est régi par les dispositions suivantes :

- le règlement (UE) n° 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (« Règlement Ferroviaire ») ;
- la Convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) du 9 mai 1980 (telle que modifiée par le Protocole du 3 juin 1999) et ses annexes « A », relative au transport international de voyageurs (CIV), et « C » relative au transport international des marchandises dangereuses (RID) ;
- Décret présidentiel n° 753 du 11 juillet 1980 et loi n° 911 du 4 avril 1935, tels que rétablis par la loi n° 9 du 18 février 2009 (telle qu'applicable à l'ITALO) ;
- le Code civil en matière de contrat de transport (livre IV, titre III, chapitre VIII) ;
- Décret législatif n° 206 du 6 septembre 2005 (« Code de la consommation ») applicables aux services de transport de passagers.

Le Service de Transport par Autocar effectué par l'intermédiaire d'ITABUS est régi par les dispositions suivantes :

- le règlement (UE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar (« Règlement Autocar »);
- le Code civil en matière de contrat de transport (livre IV, titre III, chapitre VIII) ;
- Décret législatif n° 206 du 6 septembre 2005 (« Code de la consommation »), applicables aux services de transport de passagers; et
- Décret législatif n° 285 du 30 avril 1992, tel que modifié (« Code de la route ») ;
- Décret présidentiel n° 753 du 11 juillet 1980 et loi n° 911 du 4 avril 1935, tels que rétablis par la loi n° 9 du 18 février 2009 - art. 17 et suiv. Titre II (obligations des passagers).

3) Contrat de Transport Intermodal

3.1 Au titre du Contrat de Transport Intermodal, ITALO s'engage à assurer le transport de toute personne physique en possession d'un billet portant sur un Service de Transport Intermodal (« Billet Intermodal ») valide (« Passenger Intermodal ») jusqu'au lieu de destination désigné, sous réserve du paiement préalable du prix prévu.

Sous réserve de l'application des protections prévues à l'article 16 du présent Contrat de Transport Intermodal, le Passager prend note et accepte que - en ce qui concerne le service de transport ferroviaire - à la suite des mesures prises par Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. en tant que Gestionnaire de l'infrastructure, le service ferroviaire acheté pourrait subir des variations et/ou des annulations pour des raisons non imputables à ITALO.

Le Contrat de Transport Intermodal conclu en vertu des présentes Conditions Générales de Transport Intermodal porte sur l'utilisation, par le Passager Intermodal, d'un Service de Transport Ferroviaire combiné à un Service de Transport par Autocar, cette combinaison étant matérialisée par un Billet Intermodal unique donnant accès à l'intégralité du Service de Transport Intermodal.

Le Billet Intermodal donne lieu à un seul code de réservation alphanumérique associé au Contrat de Transport Intermodal et est identifié par un code unique associé au Billet Intermodal (« Code Billet »). Afin de garantir l'application des droits et obligations des Passagers Intermodaux prévus par la législation en vigueur, les dispositions suivantes s'appliquent séparément et distinctement à chaque service :

- Le Règlement UE n° 2021/782 (Règlement Ferroviaire) pour le Service de Transport Ferroviaire ; et
- Le Règlement UE n° 181/2011 (Règlement Autocar) pour le Service de Transport par Autocar.

3.2 Le Billet Intermodal fait foi, sauf preuve contraire, de la conclusion et du contenu du Contrat de Transport Intermodal. Toutefois, l'absence, l'irrégularité ou la perte du Billet Intermodal ne dispense pas le Passager Intermodal du plein respect des présentes Conditions Générales de Transport Intermodal en lien avec l'utilisation d'un Service de Transport Intermodal.

4) Informations de voyage

ITALO garantit l'information sur les Services de Transport Intermodal offerts. Les passagers peuvent

obtenir, par l'intermédiaire du personnel d'ITALO (« Personnel ITALO »), dans les agences de voyages, sur le Site Internet et par l'intermédiaire du centre de contact d'ITALO au numéro dédié pour l'assistance client joignable par téléphone au numéro payant 892020 à partir d'un téléphone italien (« Italo Assistance») ou +39 0689371892 (numéro payant standard à partir d'un téléphone étranger). dont les spécifications et éventuels coûts associés peuvent être consultés sur le Site Internet, des informations relatives :

- a) aux Conditions Générales de Transport Intermodal;
- b) aux horaires et conditions du Service de Transport Intermodal le plus rapide;
- c) aux horaires et conditions du Service de Transport Intermodal au prix le plus bas;
- d) à l'interruption ou au retard du Service de Transport Intermodal;
- e) aux services à bord pour le Service de Transport Ferroviaire;
- f) aux procédures de dépôt de plaintes relatives au Service de Transport Ferroviaire et/ou au Service de Transport par Autocar.

Pour plus d'informations sur les conditions d'accessibilité des Passagers Intermodaux handicapés ou à mobilité réduite et sur les services d'assistance qui leur sont dédiés, ITALO met à disposition, en plus des canaux déjà énumérés ci-dessus, le centre de contact ITALO, joignable au numéro +39 060708 (« Pronto Italo »),

Dans le cadre du Service de Transport Ferroviaire, ITALO fournira aux Passagers Intermodaux des informations relatives:

- a) aux services à bord pour le Service de Transport Ferroviaire ;
- b) aux prochains arrêts du Service de Transport Ferroviaire ;
- c) aux retards du Service de Transport Ferroviaire; et,
- d) à la sécurité technique du Service de Transport Ferroviaire et des Passagers Intermodaux.

Les Passagers Intermodaux reçoivent également des informations concernant les retards ou annulations au départ du Service de Transport par Autocar, conformément au paragraphe 0 des présentes Conditions Générales de Transport Intermodal.

5) Billet Intermodal

5.1 Introduction

Afin d'être admis au Service de Transport Intermodal par ITALO, le Passager Intermodal doit être en possession d'un Billet Intermodal à ses nom et prénom, valable (i) pour l'itinéraire, la date, l'heure de départ et d'arrivée et la classe de voyage correspondants, avec un siège attribué par ITALO, pour le Service de Transport Ferroviaire ; et (ii) pour l'itinéraire, la date et l'heure de départ et d'arrivée correspondants pour le Service de Transport par Autocar.

Les Billets Intermodaux sont accessibles au travers de différentes offres commerciales, consultables sur le Site Internet.

Le Billet Intermodal est constitué d'un code alphanumérique délivré après enregistrement électronique des données et mis à la disposition du Passager Intermodal sous la forme d'un écrit lisible

et imprimable (« Justificatif » du Billet Intermodal)

Dans les gares équipées de portes d'accès aux voies, le Passager Intermodal est tenu de montrer le Justificatif au personnel de gare en charge du contrôle.

Avant d'accéder aux autocars, le Passager Intermodal devra présenter le Justificatif au personnel d'ITABUS en charge du contrôle.

Lors de l'achat et/ou de l'échange d'un Billet Intermodal, le Passager Intermodal est invité à vérifier dans les meilleurs délais l'exactitude des données qu'il contient, en particulier le nom indiqué, le prix payé, le nombre de personnes, l'itinéraire, la classe, la date et l'heure de départ et d'arrivée du train et de l'autocar, ainsi que les éventuels services supplémentaires à bord associés à un Service de Transport Ferroviaire (« Services Ferroviaires Supplémentaires ») achetés.

Il est interdit au Passager Intermodal d'accéder au Service de Transport Intermodal sans Billet Intermodal valide.

5.2 Non-transférabilité du Billet Intermodal

Le Billet Intermodal est nominatif et ne peut être transféré que par le biais des canaux de vente visés au paragraphe 0 des présentes Conditions Générales de Transport Intermodal ou tous autres canaux autorisés par ITALO.

5.3 Billet Collectif Intermodal

Un Billet Intermodal unique peut également être émis pour un maximum de 29 passagers (« Billet Collectif Intermodal »). Il doit indiquer le nom d'au moins un Passager Intermodal en tant que personne de contact (« Personne de Contact »). Si la Personne de Contact décide de renoncer au Service de Transport Intermodal, il sera nécessaire de désigner une nouvelle Personne de Contact conformément à l'article 9 des présentes Conditions Générales de Transport Intermodal afin que les autres Passagers Intermodaux puissent bénéficier du Service de Transport Intermodal.

L'achat d'un Billet Collectif Intermodal dans les bornes libre-service situées dans les parties communes des gares est autorisé pour un maximum de neuf (9) passagers.

5.4 Canaux de vente de Billets Intermodaux

Les Billets Intermodaux peuvent être achetés jusqu'à trois (3) minutes avant l'horaire de départ prévu du premier transporteur par le biais des canaux de vente suivants :

- a) le Site Internet;
- b) le service Pronto Italo ;
- c) les guichets des gares, le cas échéant ;
- d) les bornes libre-service situés dans les gares ;
- e) auprès du Personnel ITALO présent à bord du train, étant entendu que, dans ce cas, seul l'achat de l'offre commerciale « A BORD » est autorisé (*le billet « A BORD » peut être acheté auprès du Personnel ITALO pour toutes les classes jusqu'à trois (3) minutes avant l'horaire de départ prévu du train. Les caractéristiques de cette offre commerciale sont disponibles sur le Site Internet*) ; et

f) en agences de voyages.

5.5 Réserve sur le quai

Sans préjudice des dispositions du paragraphe 3.1 des présentes Conditions Générales de Transport Intermodal, et uniquement pour les Services de Transport Intermodal dont la première partie du voyage est effectuée en train au départ d'une gare ne disposant pas de portes d'accès aux quais, le Personnel ITALO affecté au train peut réserver une place pour les passagers sans Billet Intermodal qui en font la demande jusqu'à trois (3) minutes avant l'horaire de départ prévu du train choisi (« Réserve sur la Voie »), sous réserve que des places soient disponibles.

Dans ce cas, le Passager Intermodal ayant effectué une Réserve sur le quai doit régulariser sa situation à bord du train en payant le montant du Billet Intermodal prévu pour l'offre commerciale « À BORD », correspondant au Service de Transport Intermodal demandé.

5.6 Modes de paiement

L'achat d'un Billet Intermodal et de tous services supplémentaires le cas échéant est effectif après le paiement intégral par le Passager Intermodal des prix correspondants.

Les modes de paiement autorisés et acceptés par ITALO pour l'achat de Billets Intermodaux et de tous services supplémentaires sont, à titre d'exemple mais sans s'y limiter, les suivants :

- a) cartes de crédit et/ou prépayées (la liste des cartes acceptées est disponible sur le Site Internet) ;
- b) cartes de paiement ;
- c) les Bons d'Indemnisation visés à l'article 17 des présentes Conditions Générales de Transport Intermodal
- d) le Borsellino ITALO visé à l'article 18 des présentes Conditions Générales de Transport Intermodal ; et
- e) le Crédit Italo visé à l'article 19 des présentes Conditions Générales de Transport Intermodal.

Tous les modes de paiement ne sont pas systématiquement disponibles dans tous les canaux de vente ITALO.

Dans les agences de voyages, les modes de paiement seront ceux autorisés par chaque agence.

5.7 Émission et transmission de Billets Intermodaux

Un Billet Intermodal est émis après la conclusion de la transaction d'achat.

En cas de réduction, de promotions ou de bons promotionnels, le Passager Intermodal doit s'assurer, avant de procéder à l'achat du Billet Intermodal, que la réduction a été correctement appliquée. Le droit au remboursement de la somme la plus élevée éventuellement versée est exclu..

Les Justificatifs sont mis à la disposition du Passager Intermodal, conformément aux modalités prévues par le canal de vente ITALO utilisé pour l'achat.

5.8 Contenu des Billets Intermodaux

Le Billet Intermodal contient toutes les informations utiles à l'identification du contenu du Contrat de Transport Intermodal et notamment :

- a) le Code Billet ;
- b) le nom et le prénom du Passager Intermodal ou, en cas d'achat via les bornes libre-service, au moins les initiales du nom et du prénom ;
- c) l'indication de la date et de l'heure prévues de départ et d'arrivée du train et de l'autocar ;
- d) l'indication de la gare ou station de départ et d'arrivée du train et de l'autocar ;
- e) l'indication du train, de la classe, de la voiture et du siège attribués ainsi que de l'autocar ;
- f) l'indication de tout Service Ferroviaire Supplémentaire acheté ;
- g) le prix payé, avec indication des éléments qui le composent ;
- h) l'indication de la date d'achat du Billet Intermodal, du mode de paiement concerné et de la partie émettrice ;
- i) l'apposition du sigle « CIV » certifiant que seul le Service de Transport Ferroviaire est soumis au Règlement ferroviaire ; et
- j) l'indication des modalités de consultation du Contrat de Transport Intermodal.

5.9 Conditions d'utilisation des Billets Intermodaux

Un Billet Intermodal :

- a) est valable à partir de la date d'achat jusqu'au moment de l'arrivée à la destination choisie, telle qu'indiquée sur le Billet Intermodal, et en tout état de cause pour une période n'excédant pas cent quatre-vingt (180) jours à compter de la date d'achat susmentionnée (« Période de Validité »), au cours de laquelle tout droit à Modification (tel que visé à l'article 9 des présentes Conditions Générales de Transport Intermodal) ou au remboursement (tel que visé à l'article 10 des présentes Conditions Générales de Transport Intermodal) doit être exercé ;
- b) est valable et utilisable exclusivement pour le Service de Transport Intermodal qui y est indiqué, sauf en cas de Modification dans les conditions prévues à l'article 9 des présentes Conditions Générales de Transport Intermodal.

5.10 Cas dans lesquels les Billets Intermodaux ne peuvent pas être utilisés

Un Billet Intermodal ne peut pas être utilisé, et le Passager Intermodal n'a pas droit au transport et ne peut pas prétendre continuer à utiliser le Service de Transport Intermodal pendant le voyage, si :

- a) le Billet Intermodal a été cédé de manière illicite, est contrefaisant ou a été distribué en dehors des canaux de vente autorisés par ITALO ;
- b) le prix du Service de Transport Intermodal n'a pas été payé (en tout ou en partie) ou le paiement a été autrement contesté, même ultérieurement ;
- c) le Passager Intermodal ne dispose pas d'une pièce d'identité valide permettant de certifier la correspondance entre sa personne et le nom figurant sur le Billet Intermodal.

5.11 Demande de facture

En cas d'achat d'un Billet Intermodal et/ou d'un Service Ferroviaire Supplémentaire associé par le biais du Site Internet, de Pronto Italo ou d'une agence de voyages, le Passager Intermodal, citoyen Italien, peut demander l'émission d'une facture en même temps que l'achat du Billet Intermodal, en fournissant toutes les informations nécessaires ou, par la suite, en remplissant le Formulaire de demande de facture avant 23h59 le jour de l'achat dans la section "Modifier la Réservation" via la fonction "Demander une Facture" ou en contactant Italo Assistance (numéro payant 892020 à partir d'un téléphone italien) ou au +39 0689371892 (numéro à tarif normal pour les appels à partir de téléphones étrangers) avant 23h00 le jour de l'achat.

En cas d'achat d'un Billet Intermodal et/ou d'un Service Ferroviaire Supplémentaire associé par l'intermédiaire d'une borne libre-service ou du Personnel ITALO présent à bord du train, l'émission de la facture peut être demandée par le Passager Intermodal avant 23h00 le jour de l'achat, en remplissant le formulaire sur le Site Internet ou en contactant Italo ou, par la suite, en remplissant le Formulaire de demande de facture avant 23h59 le jour de l'achat dans la section "Modifier la Réservation" via la fonction "Demander une Facture".

Pour le Passager Intermodal résidant fiscal en Italie, la facture au format électronique sera mise à disposition dans son tiroir fiscal conformément au décret législatif n° 127 du 5 août 2015.

Il est entendu que le Passager Intermodal peut toujours contacter Italo Assistance (numéro payant 892020 à partir d'un téléphone italien) ou au +39 0689371892 (numéro à tarif normal pour les appels à partir de téléphones étrangers) pour obtenir de l'aide pour remplir le formulaire susmentionné.

En cas d'achat du Billet Intermodal et/ou du Service Ferroviaire Supplémentaire associé, le Passager Intermodal citoyen étranger peut demander l'émission de la facture avant 23 heures, heure italienne, le jour de l'achat, en contactant Italo Assistance (numéro payant 892020 à partir d'un téléphone italien) ou +39 0689371892 (numéro payant standard à partir d'un téléphone étranger).

Pour le passager intermodal citoyen étranger, la facture au format pdf sera envoyée au contact e-mail saisi au moment de l'achat.

En cas d'achat du Billet Intermodal international et/ou du Service Ferroviaire Supplémentaire associé par le biais du Site Internet ou du APP ItaloTreno, Pronto Italo et les agences de voyage, du une borne libre-service et le personnel ITALO affecté au train, l'émission de la facture peut être demandée par le Passager Intermodal international, citoyen Italien ou à l'étranger, jusqu'à 23h00 heure italienne le jour de l'achat, en contactant Italo Assistance (numéro payant 892020 à partir d'un téléphone italien), ou au +39 0689371892 (numéro à tarif normal pour les appels à partir de téléphones étrangers).

Pour le Passager Intermodal International citoyen Italien, la facture au format électronique sera mise à disposition dans son tiroir fiscal conformément au décret législatif n° 127 du 5 août 2015.

Pour le Passager Intermodal International citoyen étranger, la facture au format pdf sera envoyée au contact e-mail saisi au moment de l'achat.

En cas d'achat de voyages en relation avec d'autres opérateurs de transport, le Passager Intermodal est tenu de demander l'émission de la facture Intermodale ou de la facture Intermodale

Internationale de la manière indiquée ci-dessus et la facture sera émise sur demande uniquement pour le montant relatif aux itinéraires opérés par ITALO. Le passager peut demander la facture des autres transporteurs selon les procédures prévues par les différents opérateurs de transport.

5.12 Demande de facture – Paiement fractionné Pour l'application du mécanisme prévu à l'article 17-ter du D.P.R. du 26 octobre 1972 n. 633 (« Paiement fractionné »)

Le Passager Intermodal pourra alternativement :

- Acheter le Billet Intermodal et/ou du Service Ferroviaire Supplémentaire associé par le biais du Site Internet ou du APP ItaloTreno, du les agences de voyage, le Passager Intermodal citoyen Italien doit demander l'émission de la facture en même temps que l'achat du Billet Intermodal, en fournissant les données nécessaires ou, ultérieurement, en remplissant le formulaire de demande de facture avant 23h59 le jour de l'achat dans la section « Modifier la réservation » en utilisant la fonction « Demander la facture » ou en contactant Italo Assistance (numéro payant 892020 à partir d'un téléphone italien) ou au +39 0689371892 (numéro à tarif normal pour les appels à partir de téléphones étrangers) avant 23h00 le jour de l'achat.
- Acheter le Billet Intermodal et/ou du Service Ferroviaire Supplémentaire associé par Pronto Italo, le Passager Intermodal, citoyen Italien, doit demander expressément l'application du paiement fractionné et l'émission de la facture correspondante pendant la phase d'achat en remplissant le formulaire de demande de facture ou avant 23h59 le jour de l'achat dans la section « Modifier la réservation » en utilisant la fonction « Demander la facture ».
- - Acheter le Billet Intermodal et/ou du Service Ferroviaire Supplémentaire associé par l'intermédiaire d'une borne libre-service et le personnel ITALO affecté au train, le Passager Intermodal citoyen Italien peut demander la facture, avant 23h00 le jour de l'achat, en contactant Italo Assistance (numéro payant 892020 à partir d'un téléphone italien) ou au +39 0689371892 (numéro à tarif normal pour les appels à partir de téléphones étrangers) ou en remplissant le formulaire de demande de facture avant 23h59 le jour de l'achat dans la section « Modification de la réservation » à l'aide de la fonction « Demande de facture ».

Pour le Passager Intermodal citoyen Italien, la facture au format électronique sera mise à disposition dans son tiroir fiscal conformément au décret législatif n° 127 du 5 août 2015.

Il est entendu que le Passager Intermodal peut toujours contacter Italo Assistance (numéro payant 892020 à partir d'un téléphone italien) ou au +39 0689371892 (numéro à tarif normal pour les appels à partir de téléphones étrangers) pour obtenir de l'aide pour remplir le formulaire susmentionné.

En cas d'achat du Billet Intermodal international et/ou du du Service Ferroviaire Supplémentaire associé via le Site Internet ou l'APP ITALO Treno, Pronto Italo et les agences de voyage, une borne libre-service et le personnel ITALO affecté au train, l'émission de la facture peut être demandée par le Passager Intermodal international, citoyen Italien, avant 23h00 le jour de l'achat, en contactant Pronto Italo.

Pour le Passager Intermodal citoyen Italien, la facture au format électronique sera mise à disposition dans son tiroir fiscal conformément au décret législatif n° 127 du 5 août 2015.

Il est entendu que le Passager Intermodal peut toujours contacter Italo-Assistance (numéro payant 892020 à partir d'un téléphone italien) ou au +39 0689371892 (numéro à tarif normal pour les appels à partir de téléphones étrangers) pour obtenir de l'aide pour remplir le formulaire susmentionné.

Pour le Passager Intermodal International citoyen Italien, la facture au format électronique sera mise à disposition dans son tiroir fiscal conformément au décret législatif n° 127 du 5 août 2015.

En cas d'achat de voyages en relation avec d'autres opérateurs de transport, le Passager Intermodal doit demander l'émission de la facture Intermodal ou de la facture Intermodal International en contactant Pronto Italo jusqu'à 23h00 le jour de l'achat, et la facture sera émise sur demande uniquement pour le montant relatif aux lignes opérées par ITALO. Le Passager Intermodal peut demander la facture des autres transporteurs selon les modalités prévues par les différents opérateurs de transport.

Dans tous les cas susmentionnés, le Passager Intermodal ou le Passager Intermodal international se verra facturer le montant TVA incluse ; le remboursement de cette même TVA peut être demandé par le Passager Intermodal ou le Passager Intermodal international lorsqu'il demande une facture de la manière indiquée ci-dessus.

6) Utilisation du Service de Transport Intermodal et contrôle

Pour le Service de Transport Ferroviaire : dans les gares équipées de portes d'accès aux voies, le Passager Intermodal sera tenu de présenter le Billet Intermodal au personnel de gare en charge du contrôle.

L'accès au train est autorisé jusqu'à deux (2) minutes avant le départ. Il est de la seule responsabilité du Passager Intermodal de se rendre au quai dans un délai suffisant avant l'horaire limite d'accès au train.

Le Passager Intermodal est tenu de montrer le Billet Intermodal au Personnel ITALO présent à bord du train et, sur demande, de présenter une pièce d'identité valide afin de vérifier, conformément à la législation en vigueur, la titularité de celui-ci.

Pour le Service de Transport par Autocar : afin de faciliter le contrôle des bagages et les opérations d'embarquement, d'assurer le respect des heures de départ prévues et de garantir la sécurité des activités préparatoires au début du voyage, et sauf indication contraire de la part d'ITALO ou ITABUS, le Passager Intermodal doit arriver à la gare ou la station d'embarquement au moins quinze (15) minutes avant l'heure de départ prévue du Service de Transport par Autocar ou, si ce dernier est postérieur au Service de Transport Ferroviaire, dans le temps raisonnablement nécessaire pour atteindre la gare ou la station d'embarquement. Dans le cas contraire, le Passager Intermodal ne pourra plus bénéficier du Service de Transport Intermodal ainsi que des éventuels Services Ferroviaires Supplémentaires achetés.

Le Passager Intermodal doit être muni du Billet Intermodal et d'une pièce d'identité en cours de validité conformément à la réglementation en vigueur.

7) Régularisation du Billet Intermodal à bord du train

7.1 Passager sans Billet Intermodal valide

Les passagers ne disposant pas d'un Billet Intermodal valide conformément au paragraphe 0 des présentes Conditions Générales de Transport Intermodal (« Passager Sans Billet ») doivent régulariser leur situation à bord du train en payant le tarif correspondant au Billet Intermodal en catégorie « À BORD » ainsi que la pénalité dont le montant est précisé au point 0 de l'Annexe I, et ce même si aucune place assise n'est disponible. La régularisation est valable uniquement pour le Service de Transport Ferroviaire concerné.

En cas d'indisponibilité de places assises à bord du train, le Passager Sans Billet ne dispose d'aucun droit au remboursement.

Il est à noter que le Passager Sans Billet ne pourra pas régulariser sa situation dans le cadre du Service de Transport par Autocar, et ne sera pas autorisé à poursuivre son voyage à bord de l'autocar.

Tout passager voyageant avec un Billet Intermodal sur lequel est appliquée une réduction de prix alors qu'il n'est pas éligible à celle-ci est assimilé à un Passager Sans Billet.

7.2 Absence de régularisation à bord du train

Le Passager Sans Billet doit régulariser sa situation conformément au paragraphe 0 des présentes Conditions Générales de Transport Intermodal.

À défaut ou si le Passager Sans Billet refuse de fournir les informations personnelles nécessaires aux fins de permettre son identification (« Passager Irrégulier »), ITALO procédera au débarquement de ce dernier au premier arrêt suivant, en recourant à l'intervention de la police des chemins de fer.

En outre, en cas de non-paiement de la régularisation à bord du train, ITALO dressera un procès-verbal (« VE.SA. ») et le Passager Irrégulier sera tenu de payer l'intégralité de l'amende indiquée au point 0 de l'Annexe I. L'amende est réduite si elle est acquittée dans les trente (30) jours suivant son imposition.

Le Passager Irrégulier sera tenu de payer l'amende (totale ou réduite le cas échéant) même en l'absence de places disponibles à bord du train.

8) Services Ferroviaires Supplémentaires

Dans le cadre du Service de Transport Intermodal, il convient de noter que les Services Ferroviaires Supplémentaires ne sont disponibles que pour le Service de Transport Ferroviaire. Le Passager Intermodal peut bénéficier de tous les services supplémentaires achetés moyennant le paiement préalable du prix correspondant, et ce sous réserve qu'ils soient effectivement fournis et disponibles à bord du train choisi.

9) Modification des Billets Intermodaux

9.1 Règles générales applicables à la Modification d'un Billet Intermodal

Jusqu'à trois (3) minutes avant l'heure de départ prévue du Service de Transport Intermodal, le Passager Intermodal peut demander, selon les conditions et limites de l'offre commerciale qu'il a souscrite, des modifications et/ou échanges (« Modifications ») lorsque cela est autorisé et disponible. ITALO peut toutefois prévoir des procédures spécifiques applicables aux Modifications qui peuvent être consultées sur le Site Internet.

ITALO accepte les demandes de Modifications effectuées conformément à l'offre commerciale souscrite lorsqu'il y a de la disponibilité et sous réserve du paiement par le Passager Intermodal de toute différence de prix qui en résulterait. Les demandes de Modifications ne seront autorisées que pendant la Période de Validité.

Le changement de nom peut nécessiter le paiement d'un supplément et doit être effectué jusqu'à trois (3) minutes avant l'heure de départ prévue du premier transporteur indiquée sur le Billet Intermodal.

Il n'est en aucun cas possible de changer le type d'offre commerciale afin de passer d'un niveau supérieur à un niveau inférieur.

Concernant le Service de Transport Ferroviaire exclusivement, le Passager Intermodal peut demander à changer de classe afin de passer d'un niveau supérieur à un niveau inférieur par l'intermédiaire du service Italo Assistance ou du Personnel ITALO présent en gare sous réserve de disponibilité des places et du paiement de l'éventuelle différence de prix. Dans ce cas, il ne pourra prétendre à aucun remboursement pour le montant le plus élevé dépensé pour la classe supérieure initialement achetée.

9.2 Canaux ITALO disponibles pour la Modification d'un Billet Intermodal

Les différentes modalités pour effectuer une Modification sont disponibles sur le Site Internet. En particulier, le Passager Intermodal peut demander une Modification par le biais des canaux suivants:

- le Site Internet ;
- le service Italo Assistance ;
- le Personnel ITALO présent en gare ;
- les bornes libre-service ;
- le personnel ITALO présent à bord du train ; et
- les agences de voyages.

9.3 Comment demander la Modification d'un Billet Intermodal

Pour toute Modification, il est nécessaire de fournir le Code Billet et le nom du Passager Intermodal figurant sur le Billet Intermodal.

Les demandes de Modifications ne peuvent pas être effectuées par mail, mail certifié, fax, lettre simple ou lettre recommandée. Il n'est pas permis d'effectuer une Modification dans une agence de voyages pour un Billet Intermodal acheté par le biais d'autres canaux de vente ou d'autres agences de voyages. La Modification de Billets Intermodaux achetés auprès d'une agence de voyages n'est donc autorisée que par l'intermédiaire de l'agence de voyages dans laquelle ils ont été achetés ou par le biais du Site Internet, du service Italo-Assistance, du Personnel ITALO présent en gare, d'une borne libre-service ou du Personnel ITALO affecté au train.

Sans préjudice des dispositions du paragraphe précédent, la modification du ou des noms des passagers présents sur le Code Billet d'un billet comportant à la fois un trajet aller et un trajet retour sur le même Code Billet affectera les deux trajets (aller et retour) car les deux trajets sont indissociables.

Les Billets Intermodaux achetés ou modifiés le jour du voyage par le biais d'une borne libre-service peuvent être modifiés, dans les conditions et dans les limites de l'offre commerciale souscrite, exclusivement par l'intermédiaire du service Italo Assistance et du Personnel ITALO présent en gare.

9.4 Comment demander la Modification d'un Billet Collectif Intermodal

Des Modifications peuvent également être apportées à l'égard d'un Passager Intermodal faisant partie d'un Billet Collectif Intermodal visé au paragraphe 0 des présentes Conditions Générales de Transport Intermodal, sous réserve des conditions de Modification associées audit Billet Collectif Intermodal. Dans ce cas, le Passager Intermodal doit contacter le service Italo Assistance ou contacter le Personnel

ITALO présent en gare et fournir le Code Billet relatif au Billet Collectif Intermodal et le nom de la Personne de Contact figurant sur le Billet Collectif Intermodal. Pour le Passager Intermodal qui a demandé la Modification, ITALO émettra alors un nouveau Billet Intermodal («Séparation de Billet »).

9.5 Choix de siège

Pour le service ferroviaire, ITALO peut offrir au Passager Intermodal l'option "Choix de Place", qui lui permet, moyennant un paiement, de choisir sa place dans le même train. Le choix de la place peut être acheté pendant ou après l'achat du Billet intermodal et ce, jusqu'à 3 minutes avant le départ du premier transporteur du transport intermodal.

Les conditions de l'option "Choix de place" sont consultables sur le Site Internet. L'option "Choix de place" n'est pas applicable à tous les Billettes d'ITALO; sont exclus, à titre d'exemple et non exhaustif, les Billette achetés via bornes libre-service.

9.6 Autres conditions relatives à la Modification d'un Billet Intermodal

En cas de Modification, ITALO ne garantit pas la fourniture des Services Ferroviaires Supplémentaires déjà achetés. Le Passager Intermodal est donc tenu de vérifier la fourniture de ces Services Ferroviaires Supplémentaires avant de demander la Modification, étant entendu que, dans le cas où ces services ne peuvent pas être rendus parce qu'ils ne sont pas fournis ou ne sont pas disponibles sur les différents Services de Transport Intermodal demandés, ITALO remboursera le prix correspondant audit Service Ferroviaire Supplémentaire non utilisé.

La Modification d'un Billet Intermodal acheté avec une réduction, une promotion ou un bon promotionnel, en dehors de la période de ce dernier (tant au moment de l'achat que du voyage), entraîne un supplément correspondant à la réduction initialement obtenue, en plus de tout autre supplément prévu pour le type d'offre commerciale sélectionnée.

10) Remboursement du Billet Intermodal

10.1 Remboursement des Services de Transport Intermodal non réalisés par ITALO

Sans préjudice des stipulations du paragraphe 0 des présentes Conditions Générales de Transport Intermodal, si le Service de Transport Intermodal et/ou le Service Ferroviaire Supplémentaire n'a pas été effectué par ITALO, même partiellement, par sa propre faute et son erreur, ITALO lui remboursera le prix total payé pour le Service de Transport Intermodal et/ou pour le Service Ferroviaire Supplémentaire concerné.

10.2 Remboursement consécutif à une annulation par le Passager Intermodal et déductions afférentes

Si le Passager Intermodal renonce au Service de Transport Intermodal et/ou au Service Ferroviaire Supplémentaire pour ses propres besoins, il doit demander le remboursement jusqu'à trois minutes avant l'heure de départ prévue du transport intermodal, telle qu'elle résulte du Billet de Transport Intermodal. Dans ce cas, le Passager Intermodal aura droit au remboursement du prix payé pour le Service de Transport Intermodal et/ou pour le Service Ferroviaire Supplémentaire non utilisé, dans les conditions de l'offre commerciale souscrite et avec les déductions correspondantes qui y sont prévues.

10.3 Demande de remboursement du Billet Intermodal

Pour demander un remboursement, il est nécessaire de fournir le Code Billet et le nom du Passager

Intermodal figurant sur le Billet Intermodal ou, dans le cas d'un Billet Collectif Intermodal, le nom de la Personne de Contact figurant sur le Billet Collectif Intermodal et le Code Billet.

Si, au moment de la demande, le Code Billet et le nom du Passager Intermodal figurant sur le Billet Intermodal ne sont pas communiqués, ITALO ne sera pas en mesure de procéder au remboursement.

Dans le cas d'un Billet Collectif Intermodal, afin de procéder au remboursement en faveur d'un seul Passager Intermodal pour la partie qui le concerne, il sera nécessaire de procéder à la Séparation de Billet visée au paragraphe 0 des présentes Conditions Générales de Transport Intermodal. Pour ce faire, le Passager Intermodal sera tenu de contacter le service Italo Assistance ou le Personnel ITALO présent en gare.

Dans le cas d'un Billet Collectif Intermodal, le remboursement de l'intégralité du prix, déduction faite des éventuelles déductions visées au paragraphe 0 des présentes Conditions Générales de Transport Intermodal, effectué en faveur de la Personne de Contact, aura également pour effet de libérer ITALO à l'égard des autres Passagers Intermodaux associés à ce Billet Collectif Intermodal, sauf dans le cas où il a été procédé au préalable à une Séparation de Billet.

Il est entendu que, dans tous les cas, le remboursement effectué par ITALO de bonne foi en faveur de la personne qui est le titulaire et/ou l'acheteur du Billet de Transport Intermodal aura un effet libératoire pour ITALO.

En cas de fraude, ITALO se réserve le droit d'annuler le billet de transport intermodal et/ou les services annexes achetés, avec un remboursement intégral sur l'instrument de paiement utilisé et en envoyant une communication spécifique à l'adresse e-mail fournie au moment de l'achat.

10.4 Modalités de demande de remboursement

Le remboursement peut être demandé par le biais des canaux suivants :

- le Site internet ;
- le service Italo Assistance ;
- le Personnel ITALO présent en gare ; et
- les agences de voyages.

Les demandes de remboursement ne peuvent pas être effectuées par l'intermédiaire des bornes libre-service ou du Personnel ITALO présent à bord du train. Elles ne peuvent pas non plus être effectuées par mail, mail certifié, fax, lettre simple ou lettre recommandée.

10.5 Modalités de remboursement

ITALO procède au remboursement, sous réserve des éventuelles déduction visées au paragraphe 0 des présentes Conditions Générales de Transport Intermodal, selon des modalités différentes en fonction du moyen de paiement et du canal utilisé pour l'achat du Billet Intermodal.

En l'occurrence :

- a) en cas d'achat effectué par le Passager Intermodal avec une carte de crédit et/ou prépayée via le Site Internet ou le service Pronto Italo, ITALO procédera au remboursement en recreditant, dans les trente (30) jours à compter de la demande, la carte utilisée pour l'achat du Service de Transport Intermodal et/ou du Service Ferroviaire Supplémentaire;

- b) en cas d'achat effectué par le Passager Intermodal avec une carte de crédit et/ou prépayée par l'intermédiaire du Personnel ITALO présent en gare, d'une borne libre-service ou du Personnel ITALO présent à bord du train, ITALO procédera au remboursement au moyen d'un Crédit Italo ou de Borsellino Italo;
- c) en cas d'achat effectué par le Passager Intermodal avec un Crédit Italo ou en utilisant Borsellino Italo, ITALO procédera au remboursement par l'intermédiaire d'un Crédit Italo ou de Borsellino Italo;
- d) en cas d'achat effectué par le Passager Intermodal en espèces ou par carte de débit par l'intermédiaire du Personnel ITALO présent en gare, d'une borne libre-service ou du Personnel ITALO présent à bord du train, ITALO procédera au remboursement au moyen d'un Crédit Italo ou de Borsellino Italo;
- e) En cas d'achat auprès d'une agence de voyages, le remboursement sera effectué :
 - a. par l'agence de voyages auprès de laquelle le Billet Intermodal a été acheté, selon les modalités de remboursement mises à disposition par cette agence de voyages ;
 - b. via le Site Internet, le service Italo Assistance ou d'autres canaux activés par ITALO en recreditant, dans les 30 jours suivant la demande, la carte de crédit du Passager Intermodal utilisée pour effectuer l'achat ; ou
 - c. dans le cas où l'achat a été effectué avec la carte de crédit de l'agence de voyages, le Passager Intermodal peut demander un remboursement sur la même carte de crédit ou par le biais d'un Crédit Italo ou de Borsellino Italo.

Dans tous les cas, ITALO ne procédera pas aux remboursements en espèces.

Le Passager Intermodal peut demander la conversion en argent de Borsellino Italo et du Crédit Italo selon les procédures décrites respectivement aux articles 18 et 19 des présentes Conditions Générales de Transport Intermodal.

11) Passagers de moins de 14 ans et bébés

11.1 Le Passager Intermodal de moins de 14 ans (« Mineur ») doit être accompagné d'un Passager Intermodal adulte responsable de sa supervision.

11.2 Aux fins ci-dessus, l'âge du Mineur au moment du transport sera pris en compte. Dans le cas où le Mineur n'est pas accompagné et/ou n'est pas identifié, le Personnel ITALO en informera la police ferroviaire.

11.3 Aux fins du présent paragraphe, on entend par « Enfant en Bas Âge » le Passager Intermodal âgé de moins de 3 ans. Dans le cas d'un Billet Intermodal, un siège doit être attribué à l'Enfant en Bas Âge moyennant le paiement des frais correspondants.

Dans tous les cas, pour des raisons de sécurité, les Enfants en Bas Âge doivent voyager assis à bord du train pendant toute la durée du voyage et être constamment surveillés par le Passager Intermodal adulte qui les accompagne.

11.4 Dans le cadre du Service de Transport par Autocar, il est possible de voyager avec un Enfant en Bas Âge uniquement s'il y a également un siège disponible pour ce dernier dans l'autocar. Dans ce cas, afin de garantir à l'Enfant en Bas Âge une place dans l'autocar, le Passager Intermodal doit : (i) en cas d'achat par l'intermédiaire du service Pronto Italo, signaler la présence de l'Enfant en Bas Âge

en même temps que l'achat du Billet Intermodal ou ultérieurement en contactant Italo Assistance ; ou (ii) en cas d'achat du Billet Intermodal par le biais des autres canaux de vente ITALO, signaler sa présence avant le en contactant Italo Assistance. Il est entendu que les Enfants en Bas Âge ne peuvent utiliser le Service de Transport par Autocar que sur des sièges enfants homologués et qu'il est de la responsabilité exclusive de l'accompagnateur d'apporter un siège homologué conformément à la législation en vigueur. Les Mineurs mesurant moins de 150 centimètres doivent être protégés par l'adulte accompagnateur à l'aide des dispositifs de retenue disponibles sur le Service de Transport par Autocar.

11.5 Le Personnel ITALO ou ITABUS peut exiger la présentation d'une pièce d'identité valide du Mineur ou de l'Enfant en Bas Âge pendant le Service de Transport Ferroviaire et le Service de Transport par Autocar

12) Animaux

12.1 Le Passager Intermodal peut voyager avec des animaux de compagnie vivants et non dangereux (tels que des petits chiens, des chats et d'autres petits animaux de compagnie) ne pesant pas plus de 5 kg dans le cadre des Services de Transport Intermodal, à l'exception des chiens-guides qui assistent les Passagers Intermodaux aveugles ou malvoyants. Afin de s'assurer de la faisabilité du transport du chien-guide, le Passager Intermodal doit informer ITALO de ses besoins, et ce au plus tard trente-six (36) heures avant le départ prévu du Service de Transport Intermodal.

12.2 À l'exception des chiens-guides assistant les Passagers Intermodaux aveugles ou malvoyants, les animaux doivent être transportés dans des contenants fermés spéciaux. Un contenant est autorisé pour chaque Passager Intermodal, avec des caractéristiques appropriées pour exclure les blessures aux personnes et les dommages matériels et avec un seul animal à l'intérieur. En ce qui concerne le Service de Transport Ferroviaire, les contenants doivent être placés dans les compartiments à bagages des vestibules ou, en l'absence d'espace disponible, posés sur le sol à proximité immédiate du siège occupé par le Passager Intermodal à condition de ne pas entraver les opérations de service et la circulation normale du train, ou tenus sur les genoux du Passager Intermodal. En ce qui concerne le Service de Transport par Autocar, les contenants fermés doivent être conservés sur les genoux du Passager Intermodal. L'animal doit, en tout état de cause, être maintenu à l'intérieur du contenant pendant toute la durée du transport. Les contenants doivent porter l'indication claire et lisible du nom et de l'adresse du Passager Intermodal.

12.3 Pour le transport des chiens le Passager Intermodal doit être en possession du certificat d'inscription au registre canin Pour les Passagers Intermodaux en provenance de pays étrangers, les animaux doivent être équipés des systèmes d'identification et du passeport visés par le règlement (UE) n° 576/2013, le cas échéant. Le Passager Intermodal est tenu de présenter, sur simple demande, le certificat d'enregistrement au registre canin ou le passeport visé par le règlement (UE) n° 576/2013.

12.4 Le Passager Intermodal est responsable de la surveillance des animaux qu'il transporte avec lui pendant toute la durée du Service de Transport Intermodal. Le Passager Intermodal est responsable de tout dommage (aux personnes et/ou aux biens et/ou aux animaux) causé par son animal, même si celui-ci est perdu ou en fuite. Les animaux domestiques ne peuvent en aucun cas être autorisés à occuper des sièges destinés aux passagers ou à être placés sur les tablettes. Si les animaux dérangent les autres passagers à bord du train ou de l'autocar, l'accompagnateur de l'animal est tenu, sur instruction du Personnel ITALO ou ITABUS le cas échéant, d'occuper un autre siège disponible ou de descendre du train ou de l'autocar.

12.5 Les animaux domestiques dangereux ou souffrant de maladies transmissibles à l'homme ne sont pas admis dans le cadre du Service de Transport Intermodal.

12.6 En l'absence de contenant approprié ou en cas de non-utilisation de celui-ci, le Passager Intermodal sera tenu de payer le montant de la régularisation à bord telle que mentionnée au point 0 de l'Annexe I. En cas de non-paiement de ce montant à bord du train ou de l'autocar, il sera tenu de payer l'intégralité de l'amende indiquée au point 0 l'Annexe I. Le montant de l'amende est réduit si celle-ci est acquittée dans les trente (30) jours suivant son imposition.

Ces mesures s'appliqueront également dans le cas où le Passager Intermodal transporte plus d'un (1) contenant à bord du train ou de l'autocar, et dans le cas où le Passager Intermodal, avant le Service de Transport Intermodal, n'a pas payé le montant correspondant aux services commerciaux payants pour le transport d'animaux de compagnie. En cas de violation des règles relatives au transport d'animaux, ITALO pourra appliquer les stipulations du paragraphe 0 des présentes Conditions Générales de Transport Intermodal, relatif aux conséquences en cas de violation par le Passager Intermodal des obligations et interdictions qui lui sont imposées au titre du présent Contrat de Transport Intermodal et de la réglementation.

13) Bagages

13.1 Le Passager Intermodal n'est pas autorisé à emporter à bord du train ou de l'autocar des matières et objets dangereux ou illégaux, et en particulier : (i) des substances explosives, hautement inflammables, radioactives, malodorantes ou corrosives ; (ii) des objets non emballés ou non protégés qui pourraient causer des dommages aux autres passagers ou à leurs bagages, ou endommager le train ou l'autocar ; et (iii) des substances ou objets dont la possession et/ou la détention sont interdites par le droit national, européen et/ou international, ou dont la possession et/ou la propriété pourraient constituer une source de danger potentiel pour la sécurité du train et/ou de l'autocar ainsi que celle des autres passagers. En règle générale, le transport de bagages et/ou objets encombrants et de vélos traditionnels n'est pas autorisé. En outre, les meubles ou parties de ceux-ci ainsi que les appareils électroménagers ne peuvent pas être transportés à bord du train ou de l'autocar.

13.2 Les Passagers Intermodaux ne sont pas autorisés à transporter des armes et des munitions, à l'exception des membres de la police et des autres personnes assimilées habilitées.

13.3 Dans le cadre du Service de Transport Intermodal, le Passager Intermodal peut emporter en tant que bagages ses effets personnels et objets facilement transportables. Il reste entièrement responsable de la garde et de la surveillance desdits bagages, sous réserve des conditions énoncées ci-après.

Dans le cadre du Service de Transport Ferroviaire, les bagages ne doivent pas dépasser 75x53x30 cm.

13.3.1 Conditions applicables au Service de Transport Ferroviaire

Sous réserve du paragraphe 13.3.2 ci-dessous, les bagages doivent:

- être placés par le Passager Intermodal lui-même dans les espaces disponibles à bord du train (coffres à bagages situés dans les vestibules, compartiments supérieurs). Aux fins du présent paragraphe, les poussettes, les landaus et vélos pliants sont considérés comme des bagages et doivent être correctement pliés et placés avec le cadre dans les espaces cités ci-dessus; en ce qui concerne les scooters (électriques et autres), ils peuvent être rangés – même avec le cadre convenablement fermé – uniquement dans les porte-bagages situés dans les vestibules des voitures;

- comporter l'indication claire et lisible du nom et de l'adresse du Passager Intermodal ;
- être correctement rangés par le Passager Intermodal de manière à ne pas représenter un danger et/ou être susceptibles de causer des dommages aux biens, aux personnes et aux animaux, en accordant une attention particulière à la manipulation des bagages eux-mêmes. Les bagages ne doivent en aucun cas gêner l'embarquement et le débarquement du train, ainsi que la circulation à l'intérieur du wagon et les opérations de service à bord du train, et ne doivent pas être placés pendant le voyage à proximité des portes d'accès au train ou à proximité des sièges adaptés aux passagers en situation de handicap ou à mobilité réduite avec un fauteuil roulant en remorque.

Le Passager Intermodal est tenu de permettre au Personnel ITALO d'effectuer les vérifications nécessaires pour s'assurer que le transport des bagages est conforme aux présentes Conditions Générales de Transport Intermodal. Le cas échéant, les contrôles seront effectués par le Personnel ITALO en présence du Passager Intermodal ou, en son absence, en présence de deux témoins n'appartenant pas au Personnel ITALO.

Dans le cas où les bagages, une trottinette ou un vélo pliant seraient transportés dans des conditions non conformes aux présentes Conditions Générales de Transport Intermodal, le Passager Intermodal devra décharger ces articles au prochain arrêt. En cas de non-respect, le Passager Intermodal sera également tenu de payer le montant de la régularisation à bord du train, telle qu'indiquée au point 0 de l'Annexe I. En cas de non-paiement de cette régularisation à bord du train, le Personnel ITALO dressera un procès-verbal et le Passager Intermodal sera tenu de payer l'intégralité de l'amende indiquée au point 6 de l'Annexe I. Le montant de l'amende est réduit si elle est acquittée dans les trente (30) jours suivant son imposition.

13.3.2 Conditions applicables au Service de Transport par Autocar

Le Passager Intermodal est responsable de l'embarquement et de la récupération de ses bagages. Toute assistance par le personnel en charge du service de transport par autobus n'est fournie que dans des cas exceptionnels et ne constitue pas un droit au bénéfice des Passagers Intermodaux, sauf dans les cas visés à l'article 14 des présentes Conditions Générales de Transport Intermodal concernant les personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite.

Le Passager Intermodal est tenu de permettre au personnel en charge du Service de Transport par Autocar d'effectuer les vérifications nécessaires pour s'assurer que le transport des bagages est conforme aux présentes Conditions Générales de Transport Intermodal.

Les poussettes et les landaus sont considérés comme des bagages. Ils doivent être placés avec le cadre en soute et correctement pliés.

Les vélos pliants doivent être pliés et placés dans un emballage adapté (sac, housse, etc.); le transport de vélos électriques, de vélos traditionnels, de VAE, de tandems et de tricycles est interdit;

Les scooter doivent être pliées et placées dans un emballage adapté (sac, housse, etc.) pour être transportées; les skateboards, hoverboards et autres objets similaires sont considérés comme des scooter; le transport de scooter électriques est interdit.

En cas de bagages non conformes aux présentes Conditions Générales de Transport Intermodal, le Passager Intermodal devra décharger ces articles lors du premier arrêt suivant.

Les objets de valeur, tels que de manière non limitative, l'argent liquide, les bijoux, les métaux

précieux, les clés, les lunettes (de soleil et/ou de vue), les appareils électroniques (ordinateurs portables, tablettes, lecteurs MP3, téléphones portables, appareils photo), les lentilles de contact, les prothèses, les médicaments, les documents importants (diplômes, attestations, certificats, passeports, permis de conduire, valeurs mobilières), etc. et les objets fragiles doivent être transportés dans les bagages à main et demeurer sous la garde des Passagers Intermodaux.

Le transport en soute de fauteuils roulants pliants et autres aides à la mobilité pour les passagers en situation de handicap ou à mobilité réduite est gratuit. Afin de s'assurer de la possibilité de transporter le fauteuil roulant ou toute autre aide à la mobilité en soute dans le cadre d'un Service de Transport par Autocar, sa configuration exacte doit être communiquée à ITALO en contactant le service Pronto Italo, avant l'achat du Service de Transport Intermodal et au moins trente-six (36) heures avant l'heure de départ de celui-ci. Pour des raisons de sécurité, les fauteuils roulants pour lesquels le transport en soute est demandé doivent être pliables.

Le fauteuil roulant doit être conforme aux exigences de sécurité officielles en vigueur prescrites par les réglementations nationales, européennes et internationales. S'il est avéré que la sécurité du voyage en serait compromise, le transport en soute du fauteuil roulant non conforme pourra être refusé. ITABUS décline toute responsabilité pour les dommages imputables au mauvais état technique du fauteuil roulant au moment du voyage.

Sans préjudice des stipulations du présent paragraphe, ITALO sera responsable de toute perte ou de tout dommage aux fauteuils roulants, autres équipements de mobilité ou appareils d'assistance dont elle est responsable. Le montant de l'indemnisation sera équivalent au coût du remplacement ou de la réparation du fauteuil, de l'équipement ou des appareils perdus ou endommagés. Le cas échéant, ITALO mettra tout en œuvre pour mettre rapidement et temporairement à disposition des passagers en situation de handicap ou à mobilité réduite des équipements ou appareils de remplacement. Les fauteuils roulants, autres équipements de mobilité ou appareils d'assistance de remplacement auront, dans la mesure du possible, des caractéristiques techniques et fonctionnelles similaires à celles des fauteuils, équipements ou appareils perdus ou endommagés.

Pour des raisons de sécurité et/ou à la demande des autorités, il peut être demandé au Passager Intermodal d'autoriser l'examen de ses bagages. Si le Passager Intermodal refuse de donner suite à une telle demande, il peut se voir refuser le Service de Transport Intermodal.

14) Passagers en Situation de Handicap ou à Mobilité Réduite

14.1 Droit au transport

ITALO s'engage à assurer un transport non discriminatoire des personnes en situation de handicap et des personnes à mobilité réduite. Les « Personnes en Situation de Handicap ou à Mobilité Réduite » sont définies comme:

- les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant en raison d'une maladie ou d'un handicap;
- les personnes ayant des déficiences de membres ou des difficultés à marcher;
- les personnes aveugles ou malvoyantes;
- les personnes sourdes ou malentendantes; et
- les personnes souffrant d'un handicap mental.

Il est à noter que le Service de Transport par Autocar peut être refusé aux Personnes en Situation de

Handicap ou à Mobilité Réduite exclusivement dans les cas suivants :

- afin de se conformer aux obligations de sécurité établies par la réglementation nationale, européenne ou internationale ou aux obligations en matière de santé et de sécurité établies par les autorités compétentes ;
- si la configuration du véhicule utilisé pour le Service de Transport par Autocar ou des infrastructures connexes (stations, arrêts et gares d'autocar) rend physiquement impossible l'embarquement, le débarquement ou le transport des Personnes en Situation de Handicap ou à Mobilité Réduite de manière sûre et réalisable sur le plan opérationnel.

ITALO peut demander qu'une Personne en Situation de Handicap ou à Mobilité Réduite soit accompagnée d'un autre Passager Intermodal majeur, afin de lui fournir l'assistance nécessaire. Dans ce cas, l'accompagnateur de la Personne en Situation de Handicap ou à Mobilité Réduite voyage gratuitement et, si possible, se verra attribuer un siège adjacent à celui de la Personne en Situation de Handicap ou à Mobilité Réduite qu'elle accompagne, à condition que les Passagers Intermodaux informent ITALO de leurs besoins au plus tard trente-six (36) heures avant le départ prévu du Service de Transport Intermodal.

14.2 Places réservées

Dans le respect de la réglementation applicable en vigueur, des places sont disponibles dans chaque train et autocar pour les Personne en Situation de Handicap ou à Mobilité Réduite.

Sans préjudice des stipulations du paragraphe 0 des présentes Conditions Générales de Transport Intermodal, chaque train et chaque autocar est équipé d'un siège adapté pour les Personnes en Situation de Handicap ou à Mobilité Réduite circulant en fauteuil roulant.

L'achat d'un Billet Intermodal portant sur des sièges réservés aux Personnes en Situation de Handicap ou à Mobilité Réduite circulant en fauteuil roulant ne peut être acheté que par l'intermédiaire de Pronto Italo.

Conformément à la réglementation applicable, le fauteuil roulant doit avoir les dimensions maximales suivantes : largeur 700 mm, profondeur 1200 mm, hauteur 1090 mm.

Le poids à pleine charge ne doit pas dépasser 300 kg.

Pour certains Services de Transport par Autocar, ITALO offre la possibilité de transporter des fauteuils roulants dans l'habitacle. Afin de vérifier la possibilité de transporter un fauteuil roulant dans l'habitacle dans le cadre d'un Service de Transport en Autocar, la configuration exacte du fauteuil roulant ou de toute autre aide à la mobilité doit être communiquée à ITALO, en contactant Pronto Italo avant l'achat du Service de Transport Intermodal et au moins trente-six (36) heures avant le départ de celui-ci. Pour que les fauteuils roulants puissent être placés dans l'habitacle, ils doivent disposer de points de fixation de sécurité (appelés nœuds de force), quelle que soit leur date de fabrication, disposer d'un système de retenue conforme à la norme DIN 75078-2 ainsi que d'une homologation du fabricant conformément à la norme DIN EN 12183 ou 12184. Les Personnes en Situation de Handicap ou à Mobilité Réduite qui souhaitent bénéficier du Service de Transport Intermodal en plaçant leur fauteuil roulant dans l'habitacle doivent : a) confirmer que le fauteuil roulant respecte les règles de transport en contactant Pronto Italo pour vérifier la possibilité de transporter le fauteuil roulant et b) s'assurer que le fauteuil roulant est fonctionnel et techniquement conçu de manière à pouvoir être utilisé en toute sécurité pendant le voyage.

14.3 Informations pour les Personnes en Situation de Handicap ou à Mobilité Réduite

Sur demande, ITALO fournit aux Personnes en Situation de Handicap ou à Mobilité Réduite des informations sur l'accessibilité du Service de Transport Ferroviaire fourni par ITALO, sur les conditions d'accès au matériel roulant et sur les services d'assistance à bord du train.

Les informations peuvent être demandées directement auprès du Personnel ITALO présent en gare et à bord du train, en consultant le Site Internet ou en appelant Pronto Italo.

Il est entendu que, en ce qui concerne le Service de Transport par Autocar, ITALO ne pouvant en aucun cas modifier les conditions des infrastructures des arrêts, gares et stations desservis, elle ne peut garantir l'accès ni être tenue responsable en cas d'indisponibilité.

14.4 Assistance

14.4.1 En ce qui concerne le Service de Transport Ferroviaire et conformément aux dispositions du Règlement Ferroviaire et autres réglementations applicables, les gestionnaires des gares fourniront, selon des procédures et méthodes spécifiques, l'assistance nécessaire aux Personnes en Situation de Handicap ou à Mobilité Réduite pour monter à bord du train au départ ou descendre du train à l'arrivée, en garantissant également l'accessibilité des gares, des quais et d'autres services.

ITALO fera tous les efforts raisonnables pour aider les Personnes en Situation de Handicap ou à Mobilité Réduite afin de leur permettre d'utiliser le Service de Transport Ferroviaire et l'ensemble des services offerts à bord du train.

Pour accéder à l'assistance, ITALO met à la disposition des Personnes en Situation de Handicap ou à Mobilité Réduite un service de réservation par l'intermédiaire de Pronto Italo, même si l'achat du Billet Intermodal a été effectué par le biais d'un autre canal de vente.

Les Personnes en Situation de Handicap ou à Mobilité Réduite peuvent réserver les services d'assistance visés au présent paragraphe dans les créneaux horaires établis et selon le préavis nécessaire établi par les gestionnaires de gares par rapport à l'heure de départ prévue du train choisi.

Les Passagers Intermodaux disposant d'un service d'assistance confirmé doivent se présenter à la Sala Blu de Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. ou à un autre point de la gare de départ indiqué, au moins trente (30) minutes avant l'heure de départ prévue indiquée sur le Billet Intermodal, et respecter les instructions fournies.

14.4.2 En ce qui concerne le Service de Transport par Autocar et conformément aux dispositions du Règlement Autocar, ITALO se conforme aux services d'assistance qui relèvent de la responsabilité du transporteur conformément à son Annexe I.

14.5 Assistance téléphonique

Les Personnes en Situation de Handicap ou à Mobilité Réduite peuvent contacter Pronto Italo pour chaque achat (sans frais supplémentaires), échange ou remboursement d'un Billet Intermodal.

15) Obligations et responsabilités du Passager Intermodal

15.1 Sans préjudice des obligations supplémentaires des Passagers Intermodaux prévues dans les présentes Conditions Générales de Transport Intermodal et des obligations visées aux articles 17 et suivants du décret présidentiel n° 753/1980, le, le Passager Intermodal est également tenu de :

- a) se comporter conformément aux règles de bonne conduite ;
- b) ne pas adopter un comportement susceptible de constituer ou représenter un danger pour la sécurité et le bon déroulement du trafic ferroviaire et routier ou pour la sécurité des autres passagers ;
- c) s'abstenir de parler au personnel responsable de la conduite de l'autocar, sauf pour signaler des situations d'urgence qui compromettent la sécurité des passagers, et ne pas déranger les autres passagers ;
- d) remplir ses devoirs de coopération vis-à-vis d'ITALO pour assurer sa sécurité ;
- e) ne pas s'asseoir à un siège autre que celui attribué et indiqué sur le Billet Intermodaux, sauf autorisation expresse du personnel de bord d'ITALO et/ou d'ITABUS;
- f) se conformer aux exigences des autorités douanières et administratives, ainsi qu'aux réglementations sanitaires, aux réglementations sur les services ferroviaires et d'autocar et aux instructions d'ITALO ;
- g) ne pas exercer d'activité commerciale ou de distribution de matériel publicitaire à bord du train ou de l'autocar, sans l'autorisation préalable d'ITALO ;
- h) ne pas réaliser d'entretiens ou enquêtes à bord du train ou de l'autocar, sans l'autorisation préalable d'ITALO ;
- i) ne pas se livrer à des activités de mendicité à bord du train ou de l'autocar ;
- j) ne pas causer de dommages et/ou de préjudice aux autres passagers et à leurs biens, ni adopter un comportement susceptible de porter atteinte à leur personne et à leur dignité (y compris leurs convictions politiques et religieuses), ni les importuner en adoptant un comportement qui ne soit pas modéré et silencieux, et utiliser un langage et un ton civilisés à l'égard des autres passagers ;
- k) ne pas consommer d'alcool au point d'altérer, même temporairement, ses capacités cognitives, motrices ou perceptives ;
- l) ne pas consommer de stupéfiants ;
- m) ne pas endommager et ne pas utiliser de manière inappropriée les instruments, systèmes, équipements et le mobilier du train et/ou de l'autocar ;
- n) respecter scrupuleusement les règles de conduite prévues dans les différents espaces du train et de l'autocar ;
- o) ne pas fumer (y compris les cigarettes électroniques) ;
- p) ne pas effectuer ou tenter d'effectuer le transport à l'aide d'un Billet Intermodal nominatif ou un document de réduction appartenant à un tiers, ou avec un Billet Intermodal contrefaisant, altéré ou réutilisé ;
- q) ne pas utiliser d'artifices ou de tromperies pour se soustraire ou tenter de se soustraire au paiement du prix du Service de Transport Intermodal ou de Services Ferroviaires Supplémentaires ;
- r) ne pas transporter de bagages contenant des objets dangereux ou un animal dont la taille est supérieure à celle autorisée par l'ITALO, souffrant de maladies transmissibles à l'homme ou dangereux, ou un chien non inscrit au registre canin ou ne disposant pas du passeport requis conformément au règlement (UE) n° 576/2013 ;
- s) ne pas utiliser le Service de Transport Intermodal lorsque son état de santé ne le permet

pas ou peut exposer d'autres passagers à la contagion ou à la transmission de maladies ou leur causer un préjudice ou un dommage ;

- t) utiliser le service WI-FI à des fins licites et conformément aux conditions d'utilisation du service.

15.2 Le Passager Intermodal reconnaît et accepte que, pendant le Service de Transport par Autocar, le personnel de conduite pourra effectuer des arrêts autres que ceux prévus pour l'embarquement et le débarquement des passagers, afin de respecter les obligations de sécurité et la réglementation du travail relative à la conduite et aux pauses des conducteurs (les « Arrêts »). Lors des Arrêts, le Passager Intermodal doit se conformer aux règles suivantes : (i) descendre de l'autocar à la demande du conducteur ou de toute autorité douanière ou policière ; (ii) ne pas retirer les bagages de la soute, sauf dans des cas dûment justifiés et sous réserve d'une autorisation préalable de la part du personnel de conduite (par exemple, obligation médicale) ; et (iii) être de retour à bord de l'autocar à la fin des Arrêts annoncés par le personnel de conduite. ITALO peut poursuivre le voyage si un Passager Intermodal ne retourne pas dans l'autocar à la fin de l'heure d'Arrêt préalablement indiquée, sans que sa responsabilité puisse être recherchée à ce titre.

15.3 En cas de violation par le Passager Intermodal des obligations et interdictions qui lui sont imposées au titre du présent Contrat de Transport Intermodal ainsi que par les articles 17 et suivants du Titre II du Décret présidentiel n° 753/1980, ITALO peut refuser la fourniture du Service de Transport Intermodal ou le suspendre sans que le Passager Intermodal ait droit au remboursement du montant total payé pour le Service de Transport Intermodal. Le Passager Intermodal sera tenu responsable de tous les dommages subis par ITALO, ITABUS et/ou des tiers à la suite des violations susmentionnées.

15.4 Il incombe au Passager Intermodal de :

- a) planifier son Service de Transport Intermodal de manière à disposer d'un délai suffisant pour remplir ses engagements ;
- b) vérifier l'heure réelle de départ ou d'arrivée du train sur les panneaux « arrivées et départs » présents en gare suffisamment à l'avance par rapport à l'heure de départ ou d'arrivée prévue sur le Billet Intermodal, et se présenter au quai de départ du train choisi suffisamment en avance par rapport à l'heure limite d'accès au train visée à l'article 6 des présentes Conditions Générales de Transport Intermodal ;
- c) conserver soigneusement le Billet Intermodal afin d'éviter toute perte, destruction ou vol ;
- d) vérifier l'emplacement exact des points d'embarquement et de débarquement prévus dans les différents segments du Service de Transport Intermodal, indiqués sur le Billet Intermodal, et effectuer de manière autonome le transfert entre ceux-ci.

16) Retards, correspondances manquées et annulations

16.1 Réglementation applicable

En vertu des présentes Conditions Générales de Transport Intermodal, le régime de responsabilité d'ITALO en termes de retards, de correspondances manquées et d'annulations est différencié, dans la mesure où le Service de Transport Intermodal qui y est prévu se compose d'un Service de Transport Ferroviaire et d'un Service de Transport par Autocar. En particulier, (i) le Service de Transport Ferroviaire est régi par les règles énoncées dans le règlement (UE) n° 2021/782 et (ii) le Service de Transport par Autocar est régi par les règles énoncées dans le règlement (UE) n° 181/2011.

Compte tenu de ce qui précède, en cas de retards, de correspondances manquées et d'annulations, les Passagers Intermodaux s'adresseront à ITALO et, conformément aux paragraphes suivants, bénéficieront d'une protection sur la base de la réglementation spécifique applicable au Service de Transport Ferroviaire ou au Service de Transport par Autocar, selon que le retard, la correspondance manquée ou l'annulation est survenu au cours de l'une ou l'autre phase du Service de Transport Intermodal régi par les présentes Conditions Générales de Transport Intermodal.

16.2 Garanties dans le cadre du Service de Transport Ferroviaire

16.2.1 Remboursement et itinéraires alternatifs

S'il est raisonnablement prévisible, au moment du départ ou en cas de correspondance manquée ou d'annulation, que le retard prévu à l'arrivée du Service de Transport Ferroviaire sera égal ou supérieur à soixante (60) minutes, ITALO proposera immédiatement au Passager Intermodal le choix entre les options suivantes :

- a) obtenir le remboursement intégral du Billet Intermodal, dans les conditions dans lesquelles il a été acheté, si le voyage ne présente plus d'utilité aux fins du plan de voyage initial du Passager Intermodal, ainsi que, s'il y a lieu, un voyage retour jusqu'au point de départ initial dans les meilleurs délais, avec un autre transport ITALO ; ou,
- b) la poursuite du voyage sans frais supplémentaires ou suivre un itinéraire alternatif, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais ; ou,
- c) la poursuite du voyage, sans frais supplémentaires, ou suivre un itinéraire alternatif, dans des conditions de transport comparables et à une date ultérieure, à la convenance du Passager Intermodal.

Le Passager Intermodal, à sa seule discrétion, peut exercer les options alternatives visées aux points a), b) et c) en contactant Pronto Italo ou, le cas échéant, par l'intermédiaire du Personnel ITALO présent en gare de départ.

Le remboursement visé au point a) ci-dessus sera versé via Borsellino Italo ou le Crédit Italo décrits respectivement aux articles 18 et 19 des présentes Conditions Générales de Transport Intermodal.

ITALO peut permettre, à la demande du Passager Intermodal, à ce dernier de conclure des contrats avec d'autres prestataires de services de transport lui permettant d'atteindre sa destination finale dans des conditions similaires et, dans ce cas, ITALO remboursera au Passager Intermodal les frais engagés.

Si les options disponibles pour le réacheminement ne sont pas communiquées au Passager Intermodal dans les cent (100) minutes suivant l'heure de départ prévue du Service de Transport Intermodal concerné par le retard, la correspondance manquée ou l'annulation, le Passager Intermodal est en droit de conclure un tel contrat avec d'autres prestataires de services de transport public en train, par autocar ou par autobus. ITALO rembourse au Passager Intermodal les frais nécessaires, adéquats et raisonnables engagés.

Si le Service de Transport Ferroviaire est retardé à un point tel qu'il entraînera la perte de la correspondance avec le Service de Transport par Autocar faisant l'objet du Billet Intermodal, ITALO fera tous les efforts raisonnables pour s'assurer que le Passager Intermodal puisse poursuivre le transport avec un Service de Transport par Autocar ultérieur ou avec un service de transport alternatif. ITALO remboursera le prix du Billet Intermodal au Passager Intermodal.

Il est entendu que – en cas de grève – un service ferroviaire classé par ITALO sur son site Internet ou par d'autres moyens de communication comme « non garanti » ne peut pas être considéré comme « annulé » et, par conséquent, dans un tel cas, les dispositions applicables en cas d'annulation ne s'appliquent pas.

16.2.2 Assistance

En cas de retard à l'arrivée ou au départ ou en cas d'annulation d'un Service de Transport Ferroviaire, les Passagers Intermodaux seront informés de la situation et de l'heure estimée de départ et d'arrivée du service retardé ou de remplacement dès que ces informations seront disponibles.

Si le retard est égal ou supérieur à soixante (60) minutes, ou si le service est annulé, les Passagers Intermodaux recevront gratuitement :

- a) des repas et des boissons en quantité raisonnable en fonction des temps d'attente, s'ils sont disponibles à bord du train ou en gare ou s'ils peuvent être raisonnablement fournis compte tenu de critères tels que la distance par rapport au fournisseur, le temps nécessaire pour la livraison et le coût ;
- b) l'hôtel ou tout autre moyen d'hébergement et le transport entre la gare et le lieu d'hébergement si le voyage ne peut pas se poursuivre le même jour et qu'un séjour supplémentaire d'une ou plusieurs nuits est nécessaire, lorsque cela est matériellement possible ; si un tel séjour est nécessaire en raison de circonstances indépendantes de l'exploitation ferroviaire, ITALO peut limiter la durée de l'hébergement à un maximum de trois (3) nuits ;
- c) si le train est bloqué sur les voies, le transport entre le train et la gare, vers un autre point de départ ou vers la destination finale du service, lorsque cela est matériellement possible.

Si le Service de Transport Ferroviaire ne peut plus être assuré, ITALO organisera, dans la mesure du possible, des services alternatifs de transport routier pour les Passagers Intermodaux.

16.2.3 Indemnisation en cas de retard à l'arrivée

Sans préjudice du droit au transport, le Passager Intermodal a droit à une indemnisation de la part d'ITALO en cas de retard entre le lieu de départ et le lieu de destination finale indiqué sur le Billet Intermodal pour lequel il n'a pas été remboursé pour renonciation au voyage conformément au paragraphe 16.2.1 point a) des présentes Conditions Générales de Transport Intermodal. L'indemnisation en cas d'arrivée tardive sera égale à :

- a) 25 % du prix du Billet Intermodal en cas de retard compris entre soixante (60) et cent-dix-neuf (119) minutes ;
- b) 50 % du prix du Billet Intermodal en cas de retard de cent-vingt (120) minutes ou plus.

L'indemnisation est calculée par rapport au prix payé par le Passager Intermodal pour le Service de Transport Intermodal qui a subi un retard à l'arrivée. Sont exclus du calcul de l'indemnisation :

- les Services Ferroviaires Supplémentaires qui ont épuisé leur effet avant le départ du train ayant subi un retard à l'arrivée ;
- les régularisations et amendes visées à l'Annexe I des présentes Conditions Générales de Transport Intermodal.

Les Passagers Intermodaux n'ont pas droit à une indemnisation s'ils ont été informés du retard avant l'achat ou la Modification du Billet Intermodal, ou si le retard imputable à la poursuite du voyage à bord d'un autre train ou à un réacheminement reste inférieur à soixante (60) minutes.

ITALO n'est pas tenue de verser une indemnisation si elle est en mesure de prouver que le retard, la correspondance manquée ou l'annulation a été causé directement par, ou était intrinsèquement lié à :

- a) des circonstances exceptionnelles extérieures à l'exploitation des chemins de fer, telles que des conditions météorologiques extrêmes, une catastrophe naturelle majeure ou une crise de santé publique majeure qu'ITALO, bien qu'elle ait fait preuve de la diligence requise dans les circonstances de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles elle ne pouvait pas échapper ; ou
- c) une faute du Passager Intermodal ; ou
- d) le comportement d'un tiers qu'ITALO, bien qu'elle ait fait preuve de la diligence requise dans les circonstances de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences duquel elle ne pouvait pas échapper, comme la présence de personnes sur la voie ferrée, le vol de câbles, les urgences à bord du train, les activités de maintien de l'ordre, le sabotage ou le terrorisme.

Les grèves du Personnel ITALO, les actes ou omissions d'autres entreprises exploitant la même infrastructure ferroviaire et les actes ou omissions des gestionnaires de l'infrastructure et des gares ne sont pas couverts par la dérogation visée au point c).

16.2.4 Procédures d'octroi de l'indemnisation en cas de retard à l'arrivée

L'indemnisation prévue au paragraphe 16.2.3 des présentes Conditions Générales de Transport sera accordée :

- pour les Passagers Intermodaux non adhérents à Borsellino Italo : au moyen d'un Bon d'Indemnisation dont les modalités sont régies par l'article 17 des présentes Conditions Générales de Transport Intermodal ;
- pour les Passagers Intermodaux adhérents à Borsellino Italo : par l'intermédiaire de Borsellino Italo, dont les termes et conditions sont régis par l'article 18 des présentes Conditions Générales de Transport Intermodal.

Dans tous les cas, aux fins du présent article, l'indemnisation au moyen d'un Bon d'Indemnisation ou de Borsellino Italo aura lieu dans les trente (30) jours suivant la réception de la demande effectuée par le Passager Intermodal.

16.3 Garanties dans le cadre du Service de Transport par Autocar

16.3.1 Poursuite du voyage, réacheminement et remboursement

Lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce qu'un Service de Transport par Autocar soit annulé ou à ce que son départ d'une station soit retardé de plus de cent-vingt (120) minutes, le Passager Intermodal peut choisir immédiatement, par l'intermédiaire de Pronto Italo, entre :

- a) la poursuite du voyage ou le réacheminement vers la destination finale telle qu'indiquée sur le Billet Intermodal, sans coût supplémentaire, dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais ; ou
- b) le remboursement du prix du Billet Intermodal et, s'il y a lieu, un service de transport

de retour gratuit en autocar, dans les meilleurs délais, jusqu'au point de départ initial, tel qu'indiqué sur le Billet Intermodal.

Le remboursement du Billet Intermodal est effectué dans les quatorze (14) jours suivant la réception de la demande. Dans le cas où, au départ du terminus ou de l'arrêt d'où part le voyage du Passager Intermodal, il n'est

Lorsqu'il n'est pas possible de proposer au Passager Intermodal le choix alternatif précédent, le Passager Intermodal a droit à un montant égal à cinquante pour cent (50 %) du prix du Billet Intermodal, en plus du remboursement prévu au point b) ci-dessus selon les conditions énoncées ci-dessus. Ce montant est payé par ITALO dans un délai d'un (1) mois à compter du dépôt de la demande par le Passager Intermodal par l'octroi d'un Crédit Italo.

Si le Service de Transport par Autocar subi un retard tel qu'il entraîne la perte de la correspondance avec le Service de Transport Ferroviaire faisant l'objet du Billet Intermodal, ITALO s'efforcera, dans la mesure du raisonnable, de faire en sorte que le Passager Intermodal puisse poursuivre le transport avec un Service de Transport Ferroviaire ultérieur ou avec un service de transport alternatif. Alternativement, ITALO remboursera au Passager Intermodal le prix du Billet Intermodal.

Il est entendu que, en cas de grève, un service de bus qualifié par ITABUS sur son site ou par tout autre moyen de communication comme "non garanti" ne peut être considéré comme "supprimé", et, par conséquent, dans ce cas, les dispositions applicables en cas de suppression ne s'appliquent pas.

16.3.2 Information

En cas d'annulation ou de départ retardé d'un Service de Transport par Autocar, le Passager Intermodal sera informé dans les plus brefs délais de la situation et en tout état de cause au plus tard trente (30) minutes après l'heure de départ prévue. Le Passager Intermodal sera également informé de l'heure de départ estimée dès que cette information sera disponible.

16.3.3 Assistance en cas d'annulation ou de départ retardé

En cas d'annulation ou de départ d'une station retardé de plus de quatre-vingt-dix (90) minutes pour un Service de Transport par Autocar dont la durée prévue excède trois (3) heures, les Passagers Intermodaux recevront gratuitement :

- a) des collations, des repas ou des rafraîchissements en quantité raisonnable compte tenu du délai d'attente ou du retard, pour autant qu'il y en ait à bord de l'Autocar ou dans la station ou qu'ils puissent raisonnablement être livrés ;
- b) une chambre d'hôtel ou une autre forme d'hébergement, ainsi qu'une aide pour assurer le transport entre la station et le lieu d'hébergement si un séjour d'une ou plusieurs nuits est nécessaire. Pour chaque Passager Intermodal, le coût total de l'hébergement, hors transport dans les deux sens entre la station et le lieu d'hébergement, est limité à quatre-vingt (80) euros par nuit et pour deux nuits au plus.

Le point b) du présent paragraphe 13.3.3 ne s'applique pas si l'annulation ou le retard est dû à des conditions météorologiques défavorables ou à des catastrophes naturelles majeures qui mettent en danger la sécurité du Service de Transport par Autocar.

17) Bons d'Indemnisation

Le «Bon d'Indemnisation» est un crédit électronique pouvant être utilisé pour l'achat de Billets ITALO ou monétisables et/ou de services supplémentaires auprès d'ITALO, ou converti en argent dans les conditions décrites ci-après.

Le Bon d'Indemnisation est généré par :

- Indemnisation en cas de retard à l'arrivée.

Le Bon d'Indemnisation peut être vérifié sur le Site Internet et auprès du service Italo Assistance, et peut être utilisé pour l'achat :

- de titres de transport et/ou de services supplémentaires dont le prix est supérieur à la valeur du Bon d'Indemnisation, sous réserve du paiement simultané du solde correspondant à la différence entre le prix du titre de transport et/ou des services supplémentaires et la valeur du Bon d'Indemnisation ;
- de titres de transport et/ou de services annexes dont le prix est inférieur à la valeur du Bon d'Indemnisation. Dans ce cas, le solde peut être utilisé pour l'achat d'un autre titre de transport et/ou d'autres services supplémentaires ou être converti en argent, comme indiqué ci-dessous.

Les Bons d'Indemnisation ne peuvent pas être cumulés entre eux ou avec d'autres types de bons.

L'utilisation du Bon d'Indemnisation par le Passager Intermodal qui en est le titulaire aura un effet libérateur pour ITALO.

Le Bon d'Indemnisation expire trois cent soixante-cinq (365) jours après la date d'arrivée du Service de Transport Intermodal ayant subi un retard à l'arrivée.

Le Passager Intermodal peut demander la conversion en argent du Bon d'Indemnisation par le biais du Site Internet et du Service Italo Assistance. Pour ce faire, il doit fournir le code du Bon d'Indemnisation et le nom associé à ce code.

Après avoir vérifié la légitimité de la demande, ITALO procédera à la monétisation du Bon d'Indemnisation. Celle-ci aura lieu par virement bancaire sur le compte dont les coordonnées ont été communiquées par écrit par le Passager Intermodal.

La conversion monétaire s'effectue en euros et dans les trente (30) jours suivant la demande. ITALO prendra à sa charge les frais relatifs au virement bancaire qui sont connus au moment de la réalisation de celui-ci. La monétisation du Bon d'Indemnisation ne pourra pas être demandée dans le cas où le montant concerné est égal ou inférieur à quatre (4) euros.. La conversion monétaire, effectuée par ITALO de bonne foi en faveur du Passager Intermodal qui est le titulaire du Bon d'Indemnisation, aura un effet libérateur pour ITALO.

18) Borsellino Italo

18.1 Borsellino Italo est un crédit électronique nominatif généré exclusivement en faveur du Passager Intermodal inscrit aux programmes de fidélité d'ITALO, et pouvant être utilisé par lui pour l'achat d'un Billet Intermodal ou d'autres titres de transport ITALO et/ou de services supplémentaires, ou converti en argent.

18.2 Le compte Borsellino Italo est alimenté par:

- le remboursement d'un Billet ITALO, le cas échéant ;
- le remboursement de prestations supplémentaires liées à un Billet ITALO, le cas échéant ;
- une indemnisation en cas de retard à l'arrivée ; ou
- toute autre indemnité.

18.3 L'adhésion aux programmes de fidélité d'ITALO peut se faire par le biais du Site Internet ou par l'intermédiaire du service Italo Assistance.

18.4 Le compte Borsellino Italo peut être consulté via le Site Internet et le service Italo Assistance.

18.5 Le compte Borsellino Italo peut être utilisé pour le paiement intégral du prix d'un Billet ITALO ou seulement pour une partie de ceux-ci, étant entendu que, dans ce dernier cas, le montant restant dû doit être payé simultanément par le Passager Intermodal en utilisant un autre mode de paiement parmi ceux prévus dans la Conditions Générales de Transport Intermodal. Pour chaque transaction, le compte Borsellino Italo sera débité du montant correspondant à celui utilisé pour l'achat du Billet ITALO. Le crédit restant peut ensuite être utilisé pour l'achat d'un autre Billet ITALO ou réapprovisionné en cas de remboursements ou d'indemnisation.

18.6 Pour utiliser le compte Borsellino Italo par le biais du Site Internet et d'une borne libre-service, le Passager Intermodal doit fournir un nom d'utilisateur et un mot de passe. Pour utiliser le compte Borsellino Italo par le biais de Pronto Italo, le Passager Intermodal doit fournir son code client et les informations nécessaires à son identification. Pour utiliser le compte Borsellino Italo par l'intermédiaire du Personnel ITALO présent à bord du train, le Passager Intermodal doit fournir son code client et les informations nécessaires à son identification.

18.7 L'utilisation du Borsellino Italo par la personne qui s'avère être le détenteur aura un effet libérateur pour ITALO Borsellino Italo suit la prescription prévue par le Code civil.

18.8 Le Passager Intermodal peut demander la conversion en argent du compte Borsellino Italo par le biais du Site Internet et du service Italo Assistance. Pour la monétisation du compte Borsellino Italo, le Passager Intermodal doit fournir son code client et les informations demandées par le Site Internet ou par Italo Assistance à des fins d'identification. Après avoir vérifié la légitimité de la demande, ITALO procédera à la monétisation du compte Borsellino Italo par virement bancaire sur le compte dont les coordonnées lui ont été communiquées par écrit par le Passager Intermodal. La monétisation se fera en euros, dans les trente (30) jours suivant la demande. ITALO prendra à sa charge les frais relatifs au virement bancaire qui sont connus au moment de la réalisation de celui-ci. La monétisation du compte Borsellino Italo ne peut pas être demandée dans le cas où son montant est égal ou inférieur à quatre (4) euros.

18.9 La monétisation, effectuée par ITALO de bonne foi en faveur de la personne qui est le détenteur du Borsellino Italo, aura un effet libérateur pour ITALO.

19) Crédit Italo

19.1 Le Crédit Italo est un crédit électronique associé à un Code Billet, attribué à son titulaire et pouvant être utilisé pour l'achat de Billets ITALO et/ou de services supplémentaires auprès d'ITALO, ou converti en argent dans les conditions décrites ci-après.

19.2 Le Crédit Italo est généré par :

- le remboursement d'un Billet ITALO, le cas échéant ;
- le remboursement de prestations supplémentaires liées à Billet ITALO, le cas échéant ;
- une indemnisation en cas de retard à l'arrivée ;
- toute autre indemnité.

19.3 Le Crédit Italo peut être consulté via le Site Internet et le service Italo Assistance et peut être utilisé pour le paiement intégral du prix d'un Billet ITALO ou seulement pour une partie de ceux-ci.

19.4 Pour chaque transaction, le Crédit Italo sera réduit du montant utilisé pour l'achat du Billet ITALO. Le crédit restant peut ensuite être utilisé pour l'achat d'un autre Billet ITALO.

19.5 Pour utiliser le Crédit Italo, le Passager Intermodal doit fournir le Code Billet ainsi que le nom associé.

19.6 Le Crédit Italo expire trois cent soixante-cinq (365) jours après la date de sa création.

19.7 Le Passager Intermodal peut demander la conversion du Crédit Italo en argent par le biais du Site Internet et du service Italo Assistance. Pour ce faire, le Passager Intermodal doit fournir le Code Billet et le nom associé.

Après avoir vérifié la légitimité de la demande, ITALO procédera à la monétisation par virement bancaire sur le compte dont les coordonnées lui ont communiquées par écrit par le Passager Intermodal. La monétisation sera effectuée en euros, dans les trente (30) jours suivant la demande. ITALO prendra en charge les frais relatifs au virement bancaire qui sont connus au moment de la réalisation de celui-ci. La monétisation du Crédit Italo ne peut pas être demandée dans le cas où son montant est égal ou inférieur à quatre (4) euros.

19.8 La monétisation, effectuée par ITALO de bonne foi en faveur de la personne qui s'avère être le titulaire du Crédit Italo, aura un effet libérateur pour ITALO.

20) Plaintes

Les réclamations relatives au Service de Transport Intermodal, autres que les demandes de remboursement auxquelles il est fait référence à l'article 10 des présentes Conditions Générales de Transport Intermodal, doivent être formulées (en français, en italien ou en anglais) en remplissant le formulaire disponible sur le Site Internet ou en adressant un courrier recommandé avec accusé de réception à « ITALO – Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.a. – Gestion de la clientèle, Via Casilina 1, 00182 Rome ».

Le Passager Intermodal devra identifier clairement le type de service (Service de Transport Ferroviaire ou Service de Transport par Autocar) concerné par la réclamation.

Le droit d'introduire des réclamations à l'encontre d'ITALO et/ou d'intenter des actions découlant du présent Contrat de Transport Intermodal appartient exclusivement au Passager Intermodal en possession d'un Billet Intermodal valide, qui doit être indiqué avec le nom du Passager Intermodal plaignant et ses coordonnées ainsi que la description de la réclamation (« Éléments Minimums »). Toute action en indemnisation, postérieure à l'événement dommageable et promue par le Passager Intermodal, doit être étayée par un rapport effectué à bord par le Personnel ITALO immédiatement après l'événement ou, en cas d'impossibilité, par un rapport présenté au commandement de la police ferroviaire présent à la gare de descente.

Toute plainte relative aux cas couverts par le Règlement Ferroviaire et le Règlement Autocar doit, sous peine de déchéance, être introduite dans les trois (3) mois à compter de la date à laquelle le Service de Transport Ferroviaire ou le Service de Transport par Autocar a été exécuté ou aurait dû être exécuté.

ITALO peut demander au Passager Intermodal de recevoir une copie de la documentation jointe à la plainte certifiée conforme de l'original.

Dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la plainte, ITALO fournira une réponse motivée, sauf si la sensibilité, la complexité ou la particularité de l'affaire nécessitent un délai plus long, auquel cas elle communiquera la date à laquelle une réponse motivée sera fournie, ce délai ne pouvant en tout état de cause pas être supérieur à trois (3) mois suivant la date de réception de la plainte.

Conformément à la mesure 6 de la résolution n° 28/2021 de l'Autorité de régulation des transports (« Mesure 6 »), le Passager Intermodal a droit à une indemnisation automatique pour le retard de la réponse reçue. Cette indemnisation est proportionnelle au prix payé pour le voyage lié à la plainte, à hauteur de :

- a) dix pour cent (10 %) si la réponse est apportée entre le quatre-vingt-onzième (91^{ème}) et le cent vingtième (120^{ème}) jour à compter de la réception de la plainte;
- b) vingt pour cent (20 %) si la réponse est apportée postérieurement au cent vingtième (120^{ème}) jour à compter de la réception de la plainte

L'indemnité visée à la mesure 6 est versée sous la forme d'un crédit en espèces conformément à l'article 19, à l'exception des cas suivants:

- si le Billet Intermodal est acheté avec des points de récompense du programme de fidélisation Italo Più, l'indemnité sera versée en recreditant les points de récompense dans le pourcentage visé aux points a) ou b) du paragraphe précédent ;
- si le Billet Intermodal est acheté avec un carnet, l'indemnité sera calculée sur le coupon individuel utilisé par le Passager Intermodal;

en cas d'émission d'une pénalité par le personnel de bord à l'aide du formulaire VESA, le Passager Intermodal sans billet n'a pas droit à une compensation.

Cette indemnisation n'est pas due si :

- son montant est inférieur à quatre (4) euros ;
- la plainte n'a pas été envoyée par le Passager Intermodal conformément à la procédure indiquée ci-dessus (formulaire de plainte en ligne ou courrier recommandé avec accusé de réception) ;
- la plainte n'est pas accompagnée des Éléments Minimaux indiqués ci-dessus (nom du Passager Intermodal plaignant, Billet Intermodal et description de la plainte) ;
- le Passager Intermodal a déjà reçu une indemnisation pour réponse tardive à une plainte concernant le même voyage.

Après l'expiration d'un délai de trente (30) jours à compter de l'introduction de la plainte auprès d'ITALO, le Passager Intermodal peut déposer une plainte (en français, italien ou anglais) auprès de l'Autorité de régulation des transports concernant des infractions présumées au Règlement Ferroviaire. Cette plainte peut être envoyée par courrier recommandé à l'adresse Via Nizza 230 –

10126 Turin ou par courrier électronique certifié à l' adresse_pec@pec.autorita-trasporti.it ou en remplissant le formulaire disponible sur le site www.autorita-trasporti.it/site/.

Après l'expiration d'un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la soumission de la plainte à ITALO, le Passager Intermodal peut déposer une plainte (en français, italien ou anglais) auprès de l'Autorité de régulation des transports concernant des infractions présumées au Règlement Autocar, selon la même procédure que celle décrite ci-dessus.

21) Déchéance en cas de décès ou de blessure du Passager Intermodal

En cas de décès ou de blessure du Passager Intermodal survenant au cours de l'exécution d'un Service de Transport Ferroviaire, le Passager Intermodal ou son successeur doit notifier l'accident à ITALO dans les douze (12) mois suivant la prise de connaissance du dommage, sous peine de déchéance de tout droit à l'encontre d'ITALO. Si l'incident est signalé verbalement, ITALO délivrera un certificat de ce signalement.

La déchéance est évitée si :

- a) dans un délai de douze (12) mois à compter de la connaissance du dommage, le Passager Intermodal ou son ayant droit a adressé une plainte à ITALO ou si ITALO a en tout état de cause eu connaissance de l'accident survenu au Passager Intermodal ;
- b) l'accident n'a pas été signalé ou a été signalé tardivement, pour des raisons non imputables au Passager Intermodal ou à son ayant droit ;
- c) le Passager Intermodal ou son ayant droit prouve que l'accident est dû à la faute d'ITALO.

En cas de décès ou de blessure du Passager Intermodal survenant pendant l'exécution du Service ce Transport par Autocar, le Passager Intermodal a droit à une indemnisation conformément aux dispositions combinées de l'article 7 du Règlement Autocar et de la législation nationale applicable.

22) Prescription

Les actions en dommages-intérêts fondées sur la responsabilité d'ITALO en cas de mort ou de blessures subies par les Passagers Intermodaux au cours de l'exécution du Service de Transport Ferroviaire sont prescrites :

- a) pour le Passager Intermodal, dans un délai de trois (3) ans à compter du lendemain de l'accident ;
- b) pour les autres ayants droit, dans un délai de trois (3) ans à compter du jour suivant le décès du Passager Intermodal, sans que ce délai puisse excéder cinq (5) ans à compter du lendemain de l'accident.

Les autres actions relatives au Service de Transport Ferroviaire et découlant du Contrat de Transport Intermodal se prescrivent par un (1) an à compter de l'expiration de la validité du Billet Intermodal.

Le délai de prescription est de deux (2) ans s'il s'agit d'une action en raison d'un dommage résultant d'un acte ou d'une omission d'ITALO commis soit avec l'intention de provoquer le dommage, soit témérairement et avec conscience qu'un tel dommage en résulterait probablement.

Le droit à indemnisation des dommages en cas de mort ou de blessures corporelles causés aux Passagers Intermodaux au cours de l'exécution d'un Service de Transport par Autocar se prescrit dans

les délais prévus par la législation nationale applicable.

23) Modification des Conditions Générales de Transport Intermodal

ITALO pourra modifier les Conditions Générales de Transport Intermodal à tout moment. Toute modification entrera en vigueur à compter de sa publication sur le Site Internet ou toute autre date communiquée par ITALO. Les Services de Transport Intermodal sont régis par les Conditions Générales de Transport Intermodal en vigueur au moment de leur achat, telles qu'acceptées par le Passager Intermodal.

24) Loi applicable

Les présentes Conditions Générales de Transport Intermodal sont régies et interprétées conformément au droit italien.

ANNEXE I**1. Régularisation du Billet Intermodal, paragraphe 0 des Conditions Générales de Transport (Passager Sans Billet)**

Hypothèse	Montant de la régularisation à bord du train	Pénalité
Régularisation à bord du train pour (i) les passagers ne disposant pas d'un Billet Intermodal valide ou (ii) voyageant avec un Billet Intermodal auquel est appliquée une réduction de prix dont ils ne peuvent pas bénéficier	Prix du Billet Intermodal Catégorie « À BORD »	20 % du prix du Billet Intermodal Catégorie « À BORD »

2. Défaut de régularisation du Billet Intermodal à bord du train, paragraphe 0 des Conditions Générales de Transport Intermodal (Passager Irrégulier)

Hypothèse	Amende complète	Amende réduite (paiement dans les 30 jours suivant son imposition)
Non-paiement de la régularisation à bord du train avec obligation de descendre au prochain arrêt ou refus de permettre l'identification du passager	200,00 €	130,00 €

3. Régularisation à bord des infractions visées au paragraphe 0 des Conditions Générales de Transport Intermodal (animaux)

Hypothèse	Montant de la régularisation à bord
CAS 1 : régularisation à bord en cas d'absence de contenant approprié conformément à l'article 12 des Conditions Générales de Transport Intermodal	90,00 €
CAS 2 : régularisation à bord en cas de non-utilisation du contenant approprié conformément à l'article 12 des Conditions Générales de Transport Intermodal	90,00 €
CAS 3 : régularisation à bord pour chaque contenant excédentaire par rapport au maximum autorisé	90,00 €
CAS 4 : régularisation à bord en cas de non-paiement du montant dû au titre des services commerciaux payants pour le transport d'animaux de compagnie	90,00 €

4. Amende pour non-paiement à bord de la régularisation concernant les infractions visées au paragraphe 0 des Conditions Générales de Transport Intermodal (animaux)

Hypothèse	Amende complète	Amende réduite (paiement dans les 30 jours suivant son imposition)
CAS 1 : amende pour défaut de régularisation à bord en cas d'absence de contenant approprié conformément à l'article 12 des Conditions Générales de Transport Intermodal	150,00 €	100,00 €
CAS 2 : amende pour défaut de régularisation à bord en cas de non-utilisation du contenant approprié conformément à l'article 12 des Conditions Générales de Transport Intermodal	150,00 €	100,00 €
CAS 3 : amende pour défaut de régularisation à bord pour chaque contenant excédentaire par rapport au maximum autorisé	150,00 €	100,00 €
CAS 4 : amende pour défaut de régularisation à bord en cas de non-paiement du montant dû au titre des services commerciaux payants pour le transport d'animaux de compagnie	150,00 €	100,00 €

5. Régularisation en cas de non-respect des conditions visées à l'article 13 des Conditions Générales de Transport Intermodal (Bagages)

Hypothèse	Régularisation à bord
CAS 1 : régularisation à bord en cas de bagage non conforme à l'article 13 des Conditions Générales de Transport Intermodal	10,00 €
CAS 2: régularisation à bord en cas de transport d'un vélo pliant ou d'une trottinette dans des conditions non conformes à l'article 13 des Conditions Générales de Transport Intermodal	10,00 €

6. Amende en cas de non-paiement de la régularisation à bord concernant le non-respect des conditions visées à l'article 13 des Conditions Générales de Transport Intermodal (Bagages)

Hypothèse	Amende complète	Amende réduite (paiement dans les 30 jours suivant son imposition)
CAS 1 : amende en cas de non-paiement de la régularisation à bord en cas de bagage non conforme à l'article 13 des Conditions Générales de Transport Intermodal	200,00 €	50,00 €
CAS 2 : amende en cas de non-paiement de la régularisation à bord en cas de transport d'un vélo pliant ou d'une trottinette dans des conditions non conformes à l'article 13 des Conditions Générales de Transport Intermodal	200,00 €	50,00 €