



**CONTRATTO DI TRASPORTO  
INTERMODALE**

**CONDIZIONI GENERALI DEL TRASPORTO  
INTERMODALE  
PER SERVIZI FERROVIARI E PER SERVIZI AUTOBUS**

**Indice**

<b>1)</b>	<b>Premessa e ambito di applicazione</b>	<b>5</b>
<b>2)</b>	<b>Normativa applicabile al servizio di trasporto intermodale</b>	<b>5</b>
<b>3)</b>	<b>Contratto di Trasporto Intermodale</b>	<b>6</b>
<b>4)</b>	<b>Informazioni di viaggio</b>	<b>6</b>
<b>5)</b>	<b>Titolo di trasporto Intermodale</b>	<b>7</b>
5.1	<b>Introduzione</b>	<b>7</b>
5.2	<b>Non cedibilità del Titolo di trasporto Intermodale</b>	<b>8</b>
5.3	<b>Titolo di trasporto collettivo Intermodale</b>	<b>8</b>
5.4	<b>Canali di vendita ITALO del Titolo di trasporto Intermodale</b>	<b>8</b>
5.5	<b>Prenotazione al binario</b>	<b>8</b>
5.6	<b>Modalità di pagamento</b>	<b>9</b>
5.7	<b>Emissione e trasmissione dei Titoli di trasporto Intermodale</b>	<b>9</b>
5.8	<b>Contenuto dei Titoli di trasporto Intermodale</b>	<b>9</b>
5.9	<b>Condizioni di utilizzo dei Titoli di trasporto Intermodale</b>	<b>10</b>
5.10	<b>Non utilizzabilità dei Titoli di trasporto Intermodale</b>	<b>10</b>
5.11	<b>Richiesta fattura</b>	<b>10</b>
<b>6)</b>	<b>Fruizione del trasporto intermodale e controlleria</b>	<b>11</b>
<b>7)</b>	<b>Regolarizzazione a bordo treno del Titolo di trasporto Intermodale</b>	<b>11</b>
7.1	<b>Passeggero sprovvisto di un valido Titolo di trasporto Intermodale</b>	<b>11</b>
7.2	<b>Mancato pagamento degli importi dovuti a bordo treno</b>	<b>12</b>
<b>8)</b>	<b>Servizi accessori</b>	<b>12</b>
<b>9)</b>	<b>Cambio Titolo di trasporto</b>	<b>12</b>
9.1	<b>Regole generali per il cambio di un Titolo di trasporto Intermodale</b>	<b>12</b>
9.2	<b>Canali ITALO per il cambio di un Titolo di trasporto Intermodale</b>	<b>13</b>
9.3	<b>Modalità di richiesta per il cambio di un Titolo di trasporto Intermodale</b>	<b>13</b>
9.4	<b>Modalità di richiesta per il cambio di un Titolo di trasporto Collettivo Intermodale</b>	<b>13</b>
9.5	<b>Ulteriori condizioni per il cambio di un Titolo di trasporto Intermodale</b>	<b>14</b>
<b>10)</b>	<b>Rimborso del Titolo di trasporto Intermodale</b>	<b>14</b>
10.1	<b>Rimborso dei servizi non resi da ITALO</b>	<b>14</b>
10.2	<b>Rimborso a seguito di rinuncia del Passeggero Intermodale e relative trattenute</b>	<b>14</b>
10.3	<b>Aventi diritto al rimborso del Titolo di trasporto Intermodale</b>	<b>14</b>
10.4	<b>Modalità di richiesta del rimborso e modalità di erogazione</b>	<b>15</b>
10.5	<b>Modalità di rimborso</b>	<b>15</b>
<b>11)</b>	<b>Passeggeri minori di 14 anni ed Infant</b>	<b>16</b>
<b>12)</b>	<b>Animali</b>	<b>17</b>
<b>13)</b>	<b>Bagagli</b>	<b>18</b>
13.3.1	<b>Trasporto ferroviario</b>	<b>18</b>
13.3.2	<b>Trasporto autobus</b>	<b>19</b>
<b>14)</b>	<b>Passeggeri con disabilità e Passeggeri con mobilità ridotta</b>	<b>20</b>

14.1	<b>Diritto al trasporto</b>	20
14.2	<b>Posti riservati</b>	20
14.3	<b>Informazioni ai Passeggeri Intermodali con disabilità ed ai Passeggeri Intermodali a mobilità ridotta</b>	21
14.4	<b>Assistenza</b>	21
14.5	<b>Assistenza telefonica</b>	22
15)	<b>Obblighi e responsabilità del Passeggero</b>	22
16)	<b>Ritardi, perdite di coincidenza e soppressioni</b>	24
16.1	<b>Disciplina applicabile</b>	24
16.2	<b>Tutele nel trasporto ferroviario</b>	24
16.2.1	<b>Rimborso ed itinerari alternativi</b>	24
16.2.2	<b>Assistenza</b>	25
16.2.3	<b>Indennità per ritardo in arrivo</b>	26
16.2.4	<b>Modalità di riconoscimento dell'indennizzo per ritardo in arrivo</b>	26
16.3	<b>Tutele nel trasporto autobus</b>	27
16.3.1	<b>Continuazione, reinstradamento e rimborso</b>	27
16.3.2	<b>Informazione</b>	27
16.3.3	<b>Assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza</b>	27
17)	<b>Voucher da indennizzo</b>	28
18)	<b>Borsellino Italo</b>	29
19)	<b>Credito Italo</b>	30
20)	<b>Reclami</b>	31
21)	<b>Decadenza in caso di morte o lesione dei Passeggeri</b>	32
22)	<b>Prescrizione</b>	32
	<b>ALLEGATO I</b>	34

## **1) Premessa e ambito di applicazione**

Il presente contratto di trasporto intermodale (“Contratto di Trasporto Intermodale”) disciplina il servizio di trasporto passeggeri intermodale reso da ITALO – Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A, con sede legale in Roma, Via Casilina 1, P. IVA 09247981005 (“ITALO”) e composto:

- dal trasporto ferroviario di ITALO; e
- dal trasporto autobus (“trasporto autobus”) tramite i veicoli nella disponibilità della controllata Itabus S.p.A. (“ITABUS”).

Il Contratto di Trasporto Intermodale è costituito dalle presenti condizioni generali di trasporto intermodale (“CGT-i”) e dall’Allegato I ed è consultabile sul sito internet [www.italotreno.it](http://www.italotreno.it) (“Sito Internet”), negli spazi di accoglienza ITALO presso le stazioni e presso le agenzie di viaggio abilitate alla vendita dei titoli di trasporto ferroviario ITALO.

Le presenti CGT-i si presumono conosciute e accettate, senza restrizioni o riserve, al momento dell’acquisto di un servizio di trasporto intermodale o comunque alla fruizione dello stesso.

---

## **2) Normativa applicabile al servizio di trasporto intermodale**

Il servizio di trasporto ferroviario passeggeri effettuato da ITALO è altresì disciplinato dalle seguenti fonti normative:

- Il Regolamento (UE) n. 2021/782 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29 aprile 2021, relativo ai diritti ed agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (“Regolamento ferroviario”);
- la Convenzione relativa ai trasporti ferroviari internazionali (COTIF) del 9 maggio 1980 (come modificata con protocollo del 3 giugno 1999) e relative Appendici “A”, sul trasporto internazionale di passeggeri (CIV), e “C” sul trasporto internazionale di merci pericolose (RID);
- il D.P.R. 11 luglio 1980 n. 753 e dalla L. 4 aprile 1935 n. 911, come ripristinata con L. 18 febbraio 2009 n. 9 (in quanto applicabili ad ITALO);
- il Codice Civile in materia di contratto di trasporto (Libro IV, Titolo III, Capo VIII);
- il D.Lgs. 6 settembre 2005 n. 206 (“Codice del consumo”), laddove applicabile ai servizi di trasporto passeggeri.

Il servizio di trasporto autobus effettuato tramite ITABUS è altresì disciplinato dalle seguenti fonti normative:

- Il Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus (“Regolamento autobus”);
- il Codice Civile in materia di contratto di trasporto (Libro IV, Titolo III, Capo VIII);
- il D.Lgs. 6 settembre 2005 n. 206 (“Codice del consumo”), laddove applicabile ai servizi di trasporto passeggeri;

- Decreto Legislativo 30 aprile 1992 n. 285 e s.m.i., (“Codice della strada”);
- D.P.R. 11 luglio 1980 n. 753 e dalla L. 4 aprile 1935 n. 911, come ripristinata con L. 18 febbraio 2009 n. 9 - artt. 17 e ss. Titolo II (obblighi dei passeggeri).

---

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

3.1 Con il Contratto di Trasporto Intermodale, ITALO si impegna a trasportare ogni persona fisica munita di valido Titolo di trasporto Intermodale (“Passeggero Intermodale”) nel luogo di destinazione, previo pagamento anticipato del prezzo previsto.

Il Contratto di Trasporto Intermodale concluso ai sensi delle presenti CGT-i è relativo all’utilizzo da parte del Passeggero Intermodale del servizio ferroviario unitamente al servizio di trasporto autobus ed è rappresentato da un solo titolo di trasporto che legittima il medesimo ad usufruirne.

Il Titolo di trasporto Intermodale è contraddistinto da un unico codice alfanumerico di prenotazione associato al Contratto di Trasporto Intermodale ed identificato da un singolo “Codice Biglietto”, fermo restando che, al fine di garantire l’applicazione dei diritti ed obblighi dei Passeggeri Intermodali previsti dalla normativa vigente, trovano applicazione in maniera distinta e separata:

- il Regolamento UE n. 782/2021 per il servizio di trasporto ferroviario; e
- il Regolamento UE n. 181/2011 per il servizio di trasporto autobus .

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

---

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

ITALO garantisce l’informazione sui servizi intermodali offerti. Tramite il personale ITALO (“Personale ITALO”), presso le agenzie di viaggio nonché attraverso il contact center di ITALO al numero 892020 (“Italo Assistenza”)<sup>1</sup> ed il Sito Internet, i Passeggeri possono avere le informazioni relative a:

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

---

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

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

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

- a) servizi di bordo per il trasporto ferroviario;
- b) prossime fermate del trasporto ferroviario;
- c) ritardi del trasporto ferroviario;
- d) in ambito di trasporto ferroviario sicurezza tecnica e dei Passeggeri Intermodali

I Passeggeri Intermodali riceveranno inoltre informazioni in relazione a cancellazioni o ritardi alla partenza del servizio autobus, in conformità al successivo paragrafo 16.3.2 delle presenti CGT-i.

---

## **5) Titolo di trasporto Intermodale**

### **5.1 Introduzione**

Per essere ammesso al trasporto intermodale da parte di ITALO, il Passeggero Intermodale deve essere in possesso di un Titolo di trasporto Intermodale (“Titolo di trasporto Intermodale”) a suo nome e cognome (“Nominativo”) valido (i) per la tratta, la data, l’orario di partenza e di arrivo e l’ambiente di viaggio con posto assegnato da ITALO per il trasporto ferroviario; e (ii) per la tratta, la data e l’orario di partenza e di arrivo per il trasporto autobus.

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

Il Titolo di trasporto Intermodale consiste in un codice alfanumerico emesso previa registrazione elettronica di dati resi disponibili al Passeggero Intermodale sotto forma di scrittura leggibile e stampabile (“Promemoria” del Titolo di trasporto Intermodale)

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

Prima dell’accesso agli autobus, il Passeggero Intermodale sarà tenuto ad esibire il Promemoria al personale ITABUS preposto al controllo.

Al momento dell’acquisto e del cambio di un Titolo di trasporto Intermodale, il Passeggero Intermodale è tenuto a verificare tempestivamente l’esattezza dei dati ivi riportati, con particolare riferimento al Nominativo indicato, al prezzo corrisposto, al numero di persone, alla tratta, all’ambiente di viaggio, alla data ed all’orario di partenza e di arrivo del treno e dell’autobus, nonché ai servizi accessori eventualmente acquistati.

È fatto divieto al Passeggero Intermodale di accedere al trasporto senza un valido Titolo di trasporto Intermodale.

---

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

## 5.2 Non cedibilità del Titolo di trasporto Intermodale

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

## 5.3 Titolo di trasporto collettivo Intermodale

Fino a un massimo di 29 passeggeri può essere emesso anche un solo Titolo di trasporto Intermodale (“Titolo di trasporto Collettivo Intermodale”), che deve indicare il Nominativo di almeno un Passeggero Intermodale quale referente del titolo di trasporto (“Referente”). Laddove il Referente decida di rinunciare al servizio di trasporto intermodale, sarà necessario effettuare il cambio Nominativo inserendo un nuovo Referente ai sensi del successivo articolo 9 delle presenti CGT-i per legittimare gli altri Passeggeri Intermodali ad esigere il suddetto servizio di trasporto intermodale.

Presso le Biglietterie Self Service posizionate negli spazi comuni delle stazioni ferroviarie (“BSS”), è consentito l’acquisto di un Titolo di trasporto Collettivo Intermodale fino ad un massimo di 9 passeggeri.

## 5.4 Canali di vendita del Titolo di trasporto Intermodale

I Passeggeri Intermodali possono acquistare un Titolo di trasporto Intermodale fino a tre minuti prima della partenza programmata del primo vettore del trasporto intermodale scelto attraverso i seguenti canali di vendita:

- a) Sito Internet;
- b) Pronto Italo;
- c) Biglietterie di stazione, laddove presenti;
- d) BSS;
- e) Personale ITALO presente a bordo treno, fermo restando che, in tal caso, è consentito l’acquisto della sola offerta commerciale “Bordo”<sup>3</sup>;
- f) agenzie di viaggio.

## 5.5 Prenotazione al binario

Fermo restando quanto stabilito dal precedente paragrafo 3.1 delle presenti CGT-i, in relazione ai soli servizi di trasporto intermodale che prevedano l’effettuazione della prima parte del viaggio mediante treno e nelle sole stazioni in cui non sono presenti varchi di accesso ai binari, il Personale ITALO assegnato al treno può riservare un posto al passeggero sprovvisto di Titolo di trasporto Intermodale che ne faccia richiesta sino a tre minuti prima della partenza programmata del treno scelto (“Prenotazione al Binario”), ove vi sia disponibilità di posti.

In tale ipotesi il Passeggero Intermodale munito di Prenotazione al Binario deve regolarizzare la propria posizione a bordo treno con il pagamento del corrispettivo del Titolo di trasporto Intermodale previsto per l’offerta commerciale “Bordo” applicabile in relazione al servizio di trasporto intermodale richiesto.

---

<sup>3</sup> Il Titolo di trasporto “Bordo” è acquistabile per tutti gli ambienti sino a tre minuti prima dell’orario programmato di partenza del treno scelto. Il Titolo di trasporto “Bordo” è l’unica offerta commerciale acquistabile tramite il Personale ITALO presente a bordo treno. Le caratteristiche di tale Titolo di trasporto sono consultabili sul Sito Internet.



### 5.6 Modalità di pagamento

L'acquisto del Titolo di trasporto Intermodale e degli eventuali servizi accessori a bordo treno si perfeziona solo con l'avvenuto integrale pagamento da parte del Passeggero Intermodale dei relativi corrispettivi.

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

- a) carte di credito e/o prepagate. L'elenco delle carte accettate è consultabile sul Sito Internet;
- b) bancomat;
- c) contanti;
- d) Voucher da indennizzo di cui all'articolo 17 delle presenti CGT-i;
- e) Borsellino Italo di cui all'articolo 18 delle presenti CGT-i;
- f) Credito Italo di cui all'articolo 19 delle presenti CGT-i.

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

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

### 5.7 Emissione e trasmissione dei Titoli di trasporto Intermodale

Un Titolo di trasporto Intermodale viene emesso al buon esito della transazione di acquisto.

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

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

### 5.8 Contenuto dei Titoli di Trasporto intermodale

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

- a) il Codice Biglietto;
- b) il nome ed il cognome del Passeggero Intermodale o, nel caso di acquisto da Biglietterie Self Service, almeno le iniziali di nome e cognome;
- c) l'indicazione della data e dell'orario programmati per la partenza e per l'arrivo del treno e dell'autobus;
- d) l'indicazione della stazione di partenza e di arrivo del treno e dell'autobus;
- e) l'indicazione del treno, dell'ambiente di viaggio, della carrozza e del posto assegnato nonché dell'autobus;

- f) l'indicazione degli eventuali servizi ferroviari accessori acquistati;
- g) il corrispettivo pagato con la relativa indicazione delle componenti;
- h) l'indicazione della data di acquisto del Titolo di trasporto Intermodale, della relativa modalità di pagamento e del soggetto emittente;
- i) l'apposizione della sigla "CIV" attestante che il solo trasporto ferroviario è soggetto al "Regolamento ferroviario";
- j) l'indicazione delle modalità di consultazione del Contratto di trasporto Intermodale.

#### 5.9 Condizioni di utilizzo dei Titoli di trasporto Intermodale

Un Titolo di trasporto Intermodale:

- a) è valido dalla data di acquisto sino al momento dell'arrivo alla destinazione scelta, come risultante dal Titolo di trasporto Intermodale, e comunque per un periodo di tempo non superiore a 180 giorni dalla suddetta data di acquisto ("Periodo di Validità"), entro il quale dovrà essere esercitato l'eventuale diritto al cambio, di cui al successivo articolo 9 delle presenti CGT-i, o al rimborso, di cui al successivo articolo 10 delle presenti CGT-i;
- b) salvo quanto previsto dal successivo articolo 9 delle presenti CGT-i, è valido ed utilizzabile esclusivamente per il servizio di trasporto intermodale ivi indicato.

#### 5.10 Non utilizzabilità dei Titoli di trasporto Intermodale

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

- a) il Titolo di trasporto Intermodale sia stato abusivamente ceduto, contraffatto o commercializzato al di fuori dei canali di vendita autorizzati da ITALO;
- b) il prezzo del trasporto non sia stato pagato (in tutto o in parte) o il pagamento sia stato altrimenti contestato, anche in un secondo momento;
- c) il Passeggero Intermodale non disponga di un valido documento di identità idoneo ad attestare la corrispondenza tra la propria persona ed il Nominativo riportato sul Titolo di trasporto Intermodale.

#### 5.11 Richiesta fattura

In caso di acquisto del Titolo di trasporto Intermodale e/o del servizio accessorio a bordo treno tramite Sito Internet, Pronto Italo ed agenzie di viaggio, il Passeggero Intermodale può richiedere l'emissione della fattura contestualmente all'acquisto del Titolo di trasporto Intermodale, fornendo tutti i dati necessari.

In caso di acquisto del Titolo di trasporto Intermodale e/o del servizio accessorio a bordo treno tramite BSS e Personale ITALO presente a bordo treno, l'emissione della fattura può essere richiesta dal Passeggero Intermodale entro le ore 23.00 del giorno dell'acquisto, compilando il modulo presente sul Sito Internet o contattando Italo Assistenza.

Per l'applicazione del meccanismo di cui all'articolo 17-ter del D.P.R. 26 ottobre 1972 n. 633, il cosiddetto Split payment, il Passeggero Intermodale dovrà rivolgersi esclusivamente a Pronto Italo

per l'acquisto di un Titolo di trasporto Intermodale ed a Italo Assistenza per la modifica o il rimborso degli stessi a seguito di recesso esercitato dal Passeggero Intermodale.

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

---

## **6) Fruizione del trasporto intermodale e controlleria**

Per il trasporto ferroviario: nelle stazioni, in cui sono presenti varchi di accesso ai binari, il Passeggero Intermodale sarà tenuto ad esibire il Titolo di trasporto Intermodale al personale di stazione preposto al controllo.

L'accesso al treno è consentito sino a due minuti prima della partenza. È esclusiva responsabilità del Passeggero Intermodale recarsi al binario con congruo anticipo rispetto al termine di accesso al treno.

Il Passeggero Intermodale ha l'obbligo di comunicare al Personale ITALO presente a bordo treno il Titolo di trasporto Intermodale e, se richiesto, esibire un valido documento di identità al fine di verificare, in conformità alla normativa vigente, la titolarità del Titolo di trasporto Intermodale.

Per il trasporto autobus: il Passeggero Intermodale, al fine di agevolare le operazioni di controlleria e di imbarco bagagli e per assicurare il rispetto degli orari di partenza programmata, nonché garantire la sicurezza nelle attività propedeutiche all'inizio del viaggio, salvo quanto diversamente indicato da ITALO o da ITABUS, dovrà presentarsi alla stazione o fermata di salita almeno 15 (quindici) minuti prima dell'orario di partenza programmato del servizio di trasporto autobus ovvero, ove quest'ultimo sia successivo al servizio di trasporto ferroviario, nei tempi strettamente necessari per raggiungere la fermata o stazione di salita. In difetto, il Passeggero Intermodale decadrà dal diritto di ottenere il servizio di Trasporto Intermodale ed eventuali servizi accessori acquistati per il trasporto ferroviario.

Il Passeggero Intermodale deve avere con sé il Titolo di trasporto Intermodale ed un valido documento di identità in conformità alla normativa vigente.

---

## **7) Regolarizzazione a bordo treno del Titolo di trasporto Intermodale**

### **7.1 Passeggero sprovvisto di un valido Titolo di trasporto Intermodale**

Il passeggero sprovvisto di un valido Titolo di trasporto Intermodale ai sensi del precedente paragrafo 5.1 delle presenti CGT-i ("Passeggero Sprovvisto") dovrà regolarizzare a bordo treno la propria posizione con il pagamento: i) del Titolo di trasporto Intermodale "Bordo", laddove vi sia disponibilità di posti, applicabile in relazione al servizio di trasporto intermodale concesso e della penale di cui all'Allegato I; oppure ii) del Titolo di trasporto "Bordo", laddove non vi sia disponibilità di posti per il servizio di trasporto intermodale, applicabile in relazione al servizio di trasporto concesso e della penale di cui all'Allegato I.

Si precisa che il Passeggero Sprovvisto non potrà regolarizzare la propria posizione a bordo del servizio di trasporto autobus e non gli sarà consentita la prosecuzione del viaggio.

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

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

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

Il Passeggero Sprovvisto dovrà regolarizzare la propria posizione come previsto al precedente paragrafo 7.1 delle presenti CGT-i.

Qualora il Passeggero Sprovvisto non provveda a regolarizzare la propria posizione a bordo in conformità a quanto previsto al precedente paragrafo 7.1 delle presenti CGT-i o si rifiutasse di fornire le proprie generalità al fine di consentire la propria identificazione (“Passeggero Irregolare”), ITALO procederà a far scendere quest’ultimo alla prima fermata utile anche richiedendo, laddove necessario, l’intervento della Polizia Ferroviaria.

Inoltre, nelle ipotesi di mancato pagamento della regolarizzazione a bordo treno, ITALO emetterà un modulo di verbale di sanzione (“VE.SA.”) e il Passeggero Irregolare sarà tenuto al pagamento della sanzione integrale indicata nell’Allegato I, oneri normativi esclusi. La sanzione è in misura ridotta, se pagata entro 30 giorni dall’irrogazione della stessa.

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

---

### **8) Servizi accessori**

Con riferimento al servizio di trasporto intermodale si precisa che i servizi accessori sono disponibili limitatamente al servizio di trasporto ferroviario. Il Passeggero Intermodale ha diritto alla prestazione degli eventuali servizi accessori<sup>4</sup> acquistati previo pagamento anticipato e in funzione della disponibilità degli stessi.

---

### **9) Cambio Titolo di trasporto Intermodale**

#### 9.1 Regole generali per il cambio di un Titolo di trasporto Intermodale

Sino a tre minuti prima dell’orario programmato di partenza del trasporto intermodale, il Passeggero Intermodale può chiedere alle condizioni e nei limiti dell’offerta commerciale acquistata, eventuali modifiche e/o cambi (“Cambio”) ove ammessi e disponibili. ITALO può comunque prevedere specifiche modalità per il Cambio consultabili sul Sito Internet.

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

---

<sup>4</sup> Il Passeggero Intermodale può acquistare i servizi accessori specificati sul Sito Internet, purché ne sia prevista l’erogazione a bordo del treno scelto.

Il Cambio del Nominativo può prevedere il pagamento di un'integrazione e deve essere effettuato sino a tre minuti prima dell'orario programmato di partenza del primo vettore indicato sul Titolo di trasporto Intermodale.

Non è possibile in alcun modo effettuare il Cambio della tipologia dell'offerta commerciale da un livello superiore ad uno inferiore. Viceversa, il Cambio dell'ambiente di viaggio, per il solo trasporto ferroviario, da un livello superiore ad uno inferiore è possibile esclusivamente tramite Italo Assistenza o il Personale ITALO presente in stazione, ferma restando in ogni caso la disponibilità di posti ed il pagamento dell'integrazione economica se dovuta. In nessun caso il Passeggero Intermodale avrà diritto al rimborso per la maggior somma spesa per l'ambiente superiore originariamente acquistato.

### 9.2 Canali ITALO per il cambio di un Titolo di trasporto Intermodale

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

- Sito Internet;
- Italo Assistenza;
- Personale ITALO presente in stazione;
- BSS;
- Personale ITALO presente a bordo treno;
- agenzie di viaggio.

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

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

Non sono ammesse richieste di Cambio formulate tramite posta elettronica, posta elettronica certificata, fax, lettera o lettera raccomandata. Presso le agenzie di viaggio non è consentito cambiare il Titolo di trasporto Intermodale acquistato tramite gli altri canali di vendita o altre agenzie di viaggio. Il Cambio dei Titoli di trasporto Intermodali acquistati presso le agenzie di viaggio è consentito, dunque, solo tramite la stessa agenzia di viaggio o tramite Sito Internet, Italo Assistenza, Personale ITALO presente in stazione, BSS e Personale ITALO assegnato al treno.

I Titoli di trasporto Intermodale, acquistati o modificati nel giorno del viaggio presso le BSS, sono modificabili, alle condizioni e nei limiti dell'offerta commerciale acquistata, esclusivamente tramite Italo Assistenza e Personale ITALO presente in stazione.

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

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

### 9.5 Ulteriori condizioni per il cambio di un Titolo di trasporto Intermodale

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

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

---

## **10) Rimborso del Titolo di trasporto Intermodale**

### 10.1 Rimborso dei servizi non resi da ITALO

Salvo quanto previsto dal successivo paragrafo 10.2 delle presenti CGT-i, il rimborso sarà pari all'intero prezzo pagato per il trasporto intermodale e/o per il servizio accessorio, se il trasporto intermodale e/o il servizio accessorio a bordo treno non sono stati resi da ITALO, neppure in parte, per proprio fatto e colpa.

### 10.2 Rimborso a seguito di rinuncia del Passeggero Intermodale e relative trattenute

Laddove il Passeggero Intermodale rinunci al servizio di trasporto intermodale e/o al servizio accessorio a bordo treno per proprie esigenze, dovrà richiedere il rimborso sino a tre minuti prima dell'orario programmato di partenza del trasporto intermodale, come risultante dal Titolo di trasporto Intermodale. In tal caso il Passeggero Intermodale avrà diritto al rimborso del prezzo pagato per il servizio di trasporto intermodale e/o per il servizio accessorio non utilizzato, alle condizioni dell'offerta commerciale acquistata e con le relative trattenute ivi previste.

### 10.3 Aventi diritto al rimborso del Titolo di trasporto Intermodale

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

Qualora, al momento della richiesta, non dovessero venir comunicati il Codice Biglietto ed il Nominativo del Passeggero Intermodale risultante sul Titolo di trasporto Intermodale, ITALO non potrà procedere al rimborso.

Nel caso di un Titolo di trasporto Collettivo Intermodale, per procedere al rimborso in favore di un singolo Passeggero Intermodale per la quota di sua spettanza sarà necessario procedere in via preliminare obbligatoriamente con la Separazione Biglietto di cui al precedente paragrafo 9.4 delle presenti CGT-i. Il Passeggero Intermodale sarà tenuto a contattare Italo Assistenza o rivolgersi al Personale ITALO presente in stazione.

In caso di Titolo di trasporto Collettivo Intermodale, il rimborso dell'intero prezzo, dedotte le eventuali trattenute di cui al precedente paragrafo 10.2 delle presenti CGT-i, effettuato a favore del Referente risultante su tale Titolo di trasporto Intermodale, avrà per ITALO effetto liberatorio anche nei confronti dei restanti Passeggeri Intermodali risultanti sul medesimo Titolo di trasporto Collettivo Intermodale, fatto salvo il caso della preventiva Separazione Biglietto.

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

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

#### 10.4 Modalità di richiesta del rimborso e modalità di erogazione

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

- Sito Internet;
- Italo Assistenza;
- Personale ITALO presente in stazione;
- agenzie di viaggio.

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

#### 10.5 Modalità di rimborso

ITALO procederà al rimborso, dedotte le trattenute di cui al precedente paragrafo 10.2 delle CGT-i, con modalità diverse a seconda del mezzo di pagamento e del canale utilizzato per l'acquisto del Titolo di trasporto Intermodale.

Ovvero:

- a) in caso di acquisto da parte del Passeggero Intermodale con carte di credito e/o prepagate tramite il Sito Internet o Pronto Italo, ITALO procederà al rimborso tramite riaccredito, entro 30 giorni dalla richiesta, sulla carta utilizzata per l'acquisto del servizio di trasporto intermodale e/o del servizio accessorio;
- b) in caso di acquisto da parte del Passeggero Intermodale con carte di credito e/o prepagate tramite il Personale ITALO presente in stazione, le BSS o il Personale ITALO presente a bordo treno, ITALO procederà al rimborso a mezzo di Credito Italo o Borsellino Italo;
- c) in caso di acquisto da parte del Passeggero Intermodale con Credito Italo o Borsellino Italo, ITALO procederà al rimborso tramite Credito Italo o Borsellino Italo;
- d) in caso di acquisto da parte del Passeggero Intermodale con contanti o bancomat tramite il Personale ITALO presente in stazione, le BSS o Personale ITALO presente a bordo treno, ITALO procederà al rimborso a mezzo di Credito Italo o Borsellino Italo;

- e) in caso di acquisto presso agenzia di viaggio:
- presso la stessa agenzia di viaggio, ove è stato acquistato il Titolo di trasporto Intermodale, secondo le modalità di rimborso messe a disposizione dalla stessa agenzia di viaggio, oppure
  - tramite Sito Internet, Italo Assistenza o gli altri canali abilitati da ITALO con riaccredito, entro 30 giorni dalla richiesta, sulla carta di credito del Passeggero Intermodale, se utilizzata per effettuare l'acquisto, oppure
  - nel caso in cui l'acquisto sia avvenuto tramite l'utilizzo della carta di credito dell'agenzia di viaggio, il Passeggero Intermodale potrà richiedere il rimborso sulla stessa carta di credito oppure mediante Credito Italo o Borsellino Italo.

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

Il Passeggero Intermodale potrà richiedere la monetizzazione del Borsellino Italo e del Credito Italo secondo le modalità descritte rispettivamente dagli articoli 18 e 19 delle CGT-i.

---

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

11.1 Il Passeggero Intermodale minore di 14 anni ("Minore") deve essere obbligatoriamente accompagnato da un Passeggero Intermodale maggiorenne, a cui spetta la sorveglianza.

11.2 Ai fini di cui sopra, si terrà conto dell'età del Minore al momento del trasporto. Nel caso in cui il Minore non risulti accompagnato e/o non identificato il Personale ITALO procederà ad informare la Polizia Ferroviaria.

11.3 Ai fini del presente paragrafo, si definiscono "Infant" i Passeggeri Intermodali di età inferiore a 3 anni non compiuti. In caso di Titolo di trasporto Intermodale, è obbligatoria l'assegnazione del posto all'Infant con pagamento del relativo corrispettivo.

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

11.4 In ambito trasporto autobus, è possibile viaggiare con un Infant, solo in caso di disponibilità di posto a sedere anche per quest'ultimo sul veicolo relativo al trasporto autobus. In tale ipotesi, al fine di garantire all'Infant un posto a sedere sul veicolo relativo al trasporto autobus, il Passeggero Intermodale dovrà: (i) in caso di acquisto tramite Pronto Italo, segnalarne la presenza contestualmente all'acquisto del Titolo di trasporto Intermodale o successivamente contattando Italo Assistenza; o (ii) in caso di acquisto del Titolo di trasporto Intermodale tramite i restanti canali di vendita di ITALO, segnalarne la presenza prima del viaggio contattando Italo Assistenza. Resta inteso che gli Infant possono fruire del servizio di trasporto autobus solo su seggiolini omologati ed è onere ed esclusiva responsabilità dell'accompagnatore portare un seggiolino omologato ai sensi della vigente normativa in materia. Il Minore di statura inferiore a 150 centimetri deve essere protetto a cura dell'adulto accompagnatore con i sistemi di ritenuta eventualmente presenti sul servizio di trasporto autobus.

11.5 Il Personale ITALO o ITABUS potrà richiedere l'esibizione di un valido documento di identità del Minore o dell'Infant sia durante il trasporto ferroviario che durante il trasporto autobus.



## **12) Animali**

12.1 Il Passeggero Intermodale può portare con sé sui vettori di trasporto intermodale animali domestici, vivi, non pericolosi (quali cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia) e di peso non superiore ai 5 kg, salvo che trattasi di cani guida di ausilio a Passeggeri Intermodali non vedenti o ipovedenti. Per assicurare la fattibilità del trasporto del cane guida è necessario che il Passeggero Intermodale informi ITALO delle proprie necessità e comunque non oltre le 36 ore prima della partenza programmata del trasporto intermodale.

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

12.3 Per il trasporto dei cani di cui al precedente paragrafo 12.1 delle presenti CGT-i, il Passeggero Intermodale deve essere in possesso del certificato di iscrizione all'anagrafe canina. Nel caso di Passeggeri Intermodali provenienti da paesi esteri, gli animali devono essere muniti dei sistemi di identificazione e del passaporto di cui al Regolamento (UE) n. 576/2013 laddove applicabile. Su richiesta il Passeggero Intermodale è obbligato ad esibire il certificato di iscrizione all'anagrafe canina o il passaporto di cui al Regolamento (UE) n. 576/2013.

12.4 Al Passeggero Intermodale spetta la sorveglianza degli animali che porta con sé per tutta la durata del trasporto intermodale. Il Passeggero Intermodale è responsabile per qualsivoglia danno (a persone e/o cose e/o animali) cagionato dal proprio animale anche qualora si smarrisca o fugga. In nessun caso gli animali ammessi possono occupare posti destinati ai passeggeri o essere riposti sui tavolini; inoltre, qualora rechino disturbo agli altri passeggeri a bordo treno o a bordo autobus, l'accompagnatore dell'animale, su indicazione del Personale ITALO o ITABUS, è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile o a scendere dal treno o dall'autobus.

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

12.6 Nel caso di assenza dell'apposito contenitore o, pur in presenza, del mancato utilizzo dello stesso, il Passeggero Intermodale sarà tenuto al pagamento di quanto indicato nell'Allegato I o in caso di mancato pagamento di tale importo sarà tenuto al pagamento della sanzione integrale indicata nell'Allegato I, oneri normativi esclusi. La sanzione è in misura ridotta, se pagata entro 30 giorni dall'irrogazione della stessa. Tali disposizioni si applicheranno anche nel caso in cui il Passeggero Intermodale stia portando più di un contenitore e nel caso in cui il Passeggero Intermodale, preventivamente al servizio di trasporto intermodale, non abbia corrisposto l'importo dovuto per i servizi commerciali a pagamento per il trasporto animali domestici da compagnia. Resta inteso che in caso di qualsiasi violazione relativa al trasporto animali, ITALO potrà applicare quanto previsto dal successivo paragrafo 15.2 delle presenti CGT-i.

### **13) Bagagli**

13.1 È fatto divieto al Passeggero Intermodale di imbarcare a bordo del trasporto intermodale materiali e oggetti pericolosi o illegali, in particolare: (i) sostanze esplosive, facilmente infiammabili, radioattive, maleodoranti o corrosive; (ii) oggetti non imballati o privi di protezione che potrebbero arrecare danno ai passeggeri o ai loro bagagli o al treno o all'autobus; e (iii) sostanze ed oggetti la cui detenzione e/o possesso sono vietati dall'ordinamento nazionale comunitario e/o internazionale, ovvero la cui detenzione e/o possesso potrebbero essere fonte di potenziali pericoli per la sicurezza del treno e/o dell'autobus nonché per l'incolumità degli altri passeggeri. In ogni caso non è consentito il trasporto di bagagli particolarmente voluminosi e/o di oggetti ingombranti e/o di biciclette tradizionali. Inoltre, sono esclusi dal trasporto oggetti di arredamento, mobili o loro parti, elettrodomestici.

13.2 È fatto divieto ai Passeggeri Intermodali di portare con sé armi e munizioni, fatta eccezione per le forze dell'ordine e per gli altri soggetti ad essi equiparabili.

13.3 Il Passeggero Intermodale può trasportare con sé sul trasporto intermodale come bagaglio i propri effetti personali ed oggetti facilmente trasportabili, della cui custodia e sorveglianza rimane integralmente responsabile, secondo i seguenti termini e condizioni.

I bagagli non devono avere dimensioni superiori a 75x53x30 cm, se, nell'ambito del trasporto ferroviario, si viaggia in ambiente Smart.

#### **13.3.1 Trasporto ferroviario**

I bagagli devono:

- essere posti dallo stesso Passeggero Intermodale negli spazi disponibili a bordo treno (bagagliere dei vestiboli e di comparto, cappelliere nei compartimenti e vani sotto e tra i sedili). Ai fini del presente paragrafo, passeggini, carrozzine e biciclette pieghevoli sono intesi come bagaglio e devono essere collocati con il telaio opportunamente chiuso negli spazi di cui sopra;
- recare l'indicazione chiara e leggibile del Nominativo e dell'indirizzo del Passeggero Intermodale;
- essere adeguatamente alloggiati da parte del Passeggero Intermodale in modo da non recare pericolo e/o danno a cose, persone ed animali, facendo particolare attenzione alla movimentazione del bagaglio stesso. In ogni caso i bagagli non devono ostacolare la salita e la discesa dal treno nonché la circolazione all'interno della carrozza e le operazioni di servizio a bordo treno e non devono essere disposti durante il viaggio in prossimità delle porte di accesso al treno o in prossimità dei posti disponibili per i passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità con sedia a rotelle al seguito.

Il Passeggero Intermodale è obbligato a consentire al Personale ITALO di effettuare le verifiche necessarie ad accertare che il trasporto del bagaglio sia conforme alle presenti CGT-i. Le verifiche verranno effettuate dal Personale ITALO alla presenza del Passeggero Intermodale o, in sua assenza, alla presenza di due testimoni non appartenenti al Personale ITALO.

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

### 13.3.2 Trasporto autobus

Il Passeggero Intermodale è responsabile dell'imbarco e del ritiro del proprio bagaglio. L'eventuale assistenza da parte del personale addetto al servizio di trasporto autobus è prevista solo in casi eccezionali e non giustifica alcun diritto alla stessa in capo ai Passeggeri Intermodali, fatti salvi i casi di cui all'Articolo 14 delle CGT-i.

Il Passeggero Intermodale è obbligato a consentire al personale addetto al servizio di trasporto autobus di effettuare le verifiche necessarie ad accertare che il trasporto del bagaglio sia conforme alle presenti CGT-i.

Nel caso in cui il Passeggero Intermodale abbia imbarcato dei bagagli non conformi alle disposizioni delle presenti CGT-i, lo stesso dovrà provvedere a sua cura a scaricare tali oggetti alla prima fermata successiva.

Gli oggetti di valore, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, contanti, gioielli, metalli preziosi, chiavi, occhiali (da sole e/o da vista), dispositivi elettronici (computer portatili, tablet, lettori MP3, cellulari, macchine fotografiche), lenti a contatto, protesi, medicinali, documenti importanti (diplomi, attestati, certificati, passaporti, patenti, titoli di credito), ecc. e oggetti fragili devono essere trasportati nel bagaglio a mano e sono soggetti alla custodia del Passeggero Intermodale.

Il trasporto in stiva della sedia a rotelle pieghevole e degli altri ausili per la deambulazione di Persone con Disabilità o a Mobilità Ridotta è gratuito. Per verificare la possibilità di trasporto della sedia a rotelle in stiva nell'ambito di un servizio autobus, l'esatta configurazione della sedia a rotelle o dell'altro ausilio per la deambulazione deve essere comunicata a ITALO, contattando Pronto Italo, prima dell'acquisto del servizio di trasporto intermodale e con un preavviso di almeno 36 ore rispetto all'orario di partenza dello stesso. Per ragioni di sicurezza, le sedie a rotelle di cui si richiede il trasporto in stiva devono essere pieghevoli.

La sedia a rotelle deve essere conforme agli attuali requisiti ufficiali di sicurezza prescritti dalla normativa nazionale, comunitaria e internazionale. Qualora, ad insindacabile giudizio di ITABUS, sia pregiudicata la sicurezza del Viaggio, il trasporto in stiva della sedia a rotelle potrà essere negato. ITABUS declina ogni responsabilità per danni che siano da ricondursi a condizioni tecniche carenti della sedia a rotelle.

Fatte salve le disposizioni di cui al presente articolo, ITALO risponderà dell'eventuale perdita o danneggiamento di sedie a rotelle, delle altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza ad essa imputabili. L'importo del risarcimento ai sensi del presente Articolo sarà equivalente al costo di sostituzione o riparazione di attrezzature o dispositivi smarriti o danneggiati.

Se necessario, Italo compirà ogni ragionevole sforzo per rendere rapidamente e temporaneamente disponibili attrezzature o dispositivi sostitutivi. Le sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o

dispositivi di assistenza avranno, per quanto possibile, caratteristiche tecniche e funzionali simili a quelli perduti o danneggiati.

Per motivi di sicurezza e/o su richiesta delle Autorità, al Passeggero Intermodale può essere richiesto di consentire l'esame del suo bagaglio. Se il Passeggero Intermodale si rifiuta di soddisfare tale richiesta, può essergli rifiutato il trasporto.

---

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

### 14.1 Diritto al trasporto

ITALO si impegna a garantire un trasporto non discriminatorio delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta. Per persone con disabilità o a mobilità ridotta si intendono:

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

Si precisa che il trasporto autobus non è prestato alle Persone con Disabilità o a Mobilità Ridotta esclusivamente nei seguenti casi:

- per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione dell'Unione, internazionale o nazionale ovvero gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle Autorità competenti;
- qualora la configurazione del veicolo relativo al servizio di trasporto autobus o delle relative infrastrutture (fermate e stazioni) renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto delle Persone con Disabilità o a Mobilità Ridotta in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

ITALO può richiedere che un Passeggero con disabilità o a mobilità ridotta sia accompagnato da un altro Passeggero maggiorenne, affinché gli sia fornita l'assistenza necessaria. In tale ipotesi, l'accompagnatore della persona con disabilità o a mobilità ridotta viaggia gratuitamente e, se possibile, gli sarà assegnato un posto adiacente a quello della persona con disabilità o a mobilità ridotta che accompagna, purché i Passeggeri Intermodali informino ITALO delle proprie necessità non oltre le 36 ore prima della partenza programmata per il servizio di trasporto intermodale.

### 14.2 Posti riservati

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

Fermo restando quanto previsto al precedente paragrafo 14.1 delle presenti CGT-i, per i Passeggeri Intermodali con disabilità o a ridotta mobilità con sedia a rotelle al seguito è previsto un posto attrezzato per ogni treno e un posto per ogni autobus.

Un Titolo di trasporto Intermodale relativo ai posti riservati a Passeggeri Intermodali con sedia a rotelle può essere acquistato esclusivamente tramite Pronto Italo.

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

Il peso a pieno carico non deve superare kg 300.

Per alcuni servizi di trasporto autobus, ITALO rende disponibile il trasporto del Passeggero Intermodale su sedie a rotelle nel vano passeggeri. Per verificare la possibilità di trasporto della sedia a rotelle nel vano passeggeri nell'ambito di un servizio di trasporto autobus, l'esatta configurazione della sedia a rotelle o dell'altro ausilio per la deambulazione deve essere comunicata ad ITALO, contattando Pronto Italo prima dell'acquisto del servizio di trasporto intermodale e con un preavviso di almeno 36 ore rispetto alla data di partenza dello stesso. Affinché le sedie a rotelle possano essere collocate nel vano passeggeri, queste ultime, indipendentemente dalla data di produzione, devono disporre dei punti di fissaggio di sicurezza (cosiddetti nodi di forza), conformemente a quanto disposto dalla norma DIN 75078-2 nonché di un'autorizzazione del produttore ai sensi della norma DIN EN 12183 o 12184. La Persona con Disabilità o a Mobilità Ridotta che intenda beneficiare del servizio di trasporto intermodale collocando la propria sedia a rotelle nel vano passeggeri dovrà: a) confermare il rispetto delle norme previste per il trasporto delle stesse contattando Pronto Italo per la verifica della possibilità di trasportare la sedia a rotelle e b) garantire che la sedia a rotelle sia funzionante e tecnicamente progettata in modo tale da poter essere utilizzata in sicurezza durante il viaggio.

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

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

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

Resta inteso che, con riferimento al trasporto autobus, non potendo ITALO modificare in alcun modo le condizioni delle infrastrutture delle fermate e stazioni di autobus servite da ITALO, la stessa non può garantire l'accesso né potrà essere ritenuta responsabile in caso di indisponibilità.

#### 14.4 Assistenza

14.4.1 Con riferimento al servizio ferroviario ed in conformità a quanto disposto dal "Regolamento ferroviario" e dalle altre normative in materia, i Gestori delle stazioni forniranno, secondo procedure e modalità specifiche, l'assistenza necessaria ai Passeggeri Intermodali con disabilità ed ai Passeggeri Intermodali a mobilità ridotta per salire sul treno in partenza o scendere dal treno in arrivo, garantendo, altresì, l'accessibilità delle stazioni, delle banchine e degli altri servizi.

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

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

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

I Passeggeri Intermodali con servizio di assistenza confermato dovranno presentarsi presso la Sala Blu di Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. o altro punto della stazione di partenza indicato, almeno 30 minuti prima dell'orario di partenza programmato risultante sul Titolo di trasporto Intermodale, ed osservare le indicazioni fornite.

14.4.2 Con riferimento al servizio autobus ed in conformità a quanto disposto dal "Regolamento autobus", ITALO si attiene alle prestazioni assistenziali che rientrano nell'ambito di responsabilità del vettore ai sensi dell'Allegato I al citato "Regolamento autobus".

#### 14.5 Assistenza telefonica

I Passeggeri Intermodali con disabilità ed i Passeggeri Intermodali a mobilità ridotta per ogni operazione di acquisto (senza alcun costo aggiuntivo), di cambio o di rimborso di un Titolo di trasporto Intermodale possono contattare Pronto Italo.

---

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

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

- a) tenere una condotta improntata alle regole del buon comportamento;
- b) non tenere una condotta che possa costituire o rappresentare un pericolo per la sicurezza ed il buon funzionamento dell'esercizio ferroviario e della circolazione stradale o per la sicurezza degli altri passeggeri;
- c) astenersi dal parlare con il personale addetto alla guida del servizio autobus salvo per segnalare situazioni emergenziali che minano la sicurezza dei passeggeri o di necessità e non disturbare gli altri passeggeri;
- d) assolvere i propri doveri di cooperazione nei confronti di ITALO per assicurare la propria incolumità;
- e) conformarsi agli adempimenti previsti dalle dogane e dalle Autorità amministrative, nonché alle norme sanitarie, alle prescrizioni ferroviarie e del servizio autobus ed alle istruzioni di ITALO;
- f) non svolgere a bordo treno e sull'autobus, senza preventiva autorizzazione di ITALO, attività di commercio o di distribuzione di materiale pubblicitario;
- g) non effettuare a bordo treno e sull'autobus, senza la preventiva autorizzazione di ITALO, interviste o sondaggi;

- h) non fare a bordo treno e sull'autobus attività di accattonaggio;
- i) non recare nocumento e/o pregiudizio agli altri passeggeri ed ai loro beni né assumere comportamenti tali da recare offesa alla loro persona e dignità (ivi incluse le loro convinzioni politiche e religiose) né essere molesto tenendo un comportamento che non sia moderato e silenzioso e adoperare un linguaggio e tono civile nel rispetto degli altri passeggeri;
- l) non consumare alcolici in misura tale da alterare, anche provvisoriamente, le proprie capacità conoscitive, motorie o percettive;
- m) non assumere sostanze stupefacenti;
- n) non danneggiare e non utilizzare in modo improprio strumenti, impianti, dotazioni ed arredi del treno e/o dell'autobus;
- o) rispettare scrupolosamente le regole di condotta previste nei diversi ambienti del treno e sull'autobus;
- p) non fumare (ivi comprese le sigarette elettroniche);
- q) non effettuare o tentare di effettuare il trasporto con un Titolo di trasporto Intermodale nominativo o con un documento di riduzione ceduti da terzi oppure con un Titolo di trasporto Intermodale contraffatto, alterato o riutilizzato;
- r) non utilizzare artifici o raggiri per sottrarsi o tentare di sottrarsi al pagamento del prezzo del servizio di trasporto intermodale o dei servizi accessori;
- s) non trasportare un bagaglio che contenga cose pericolose oppure un animale di dimensioni superiori a quelle consentite da ITALO, affetto da patologie trasmissibili all'uomo o pericoloso oppure un cane privo della prescritta iscrizione all'anagrafe canina o del passaporto di cui al Regolamento (UE) n. 576/2013;
- t) non avvalersi del servizio di trasporto intermodale laddove le proprie condizioni di salute non lo consentano ovvero possano esporre altri passeggeri al contagio o trasmissione di malattie ovvero arrecare a questi ultimi pregiudizio o nocumento;
- u) utilizzare il servizio WI-FI per finalità lecite e conformemente alle condizioni di utilizzo del servizio stesso.

Il Passeggero Intermodale prende atto e accetta che, durante il servizio autobus, il Personale addetto alla guida ha piena discrezionalità nell'effettuazione di soste all'infuori delle fermate previste per la salita e discesa dei passeggeri, al fine di rispettare gli obblighi in materia di sicurezza e il rispetto delle norme di lavoro relative alla guida e alle pause per i conducenti (le "Soste"). Durante le Soste, il Passeggero Intermodale dovrà rispettare le seguenti regole: (i) scendere dall'autobus su richiesta del personale addetto alla guida o di qualsiasi Autorità doganale o di polizia; (ii) non estrarre i bagagli dalla stiva, salvo in casi debitamente giustificati e previa autorizzazione da parte del personale addetto alla guida (es. obbligo medico); e (iii) presentarsi a bordo dell'autobus entro il termine della durata delle Soste annunciato dal personale addetto alla guida. ITALO si riserva il diritto di proseguire il viaggio nel caso in cui il Passeggero Intermodale non ritorni sull'autobus al termine dell'orario di sosta previsto e previamente comunicato, senza essere ritenuto responsabile dell'assenza del Passeggero Intermodale stesso.

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

per ogni e qualsivoglia danno patito da ITALO, da ITABUS e/o da soggetti terzi a causa delle predette violazioni.

15.3 È responsabilità del Passeggero Intermodale:

- a) programmare il proprio trasporto intermodale in modo tale da disporre di un congruo lasso di tempo per l'espletamento dei propri impegni;
- b) verificare sui tabelloni "arrivi e partenze" presenti in stazione l'effettivo orario di partenza o di arrivo del treno con congruo anticipo rispetto all'orario programmato del treno risultante sul Titolo di trasporto Intermodale e recarsi al binario di partenza del treno scelto con congruo anticipo rispetto al termine di accesso al treno di cui all'articolo 6 delle presenti CGT-i;
- c) custodire diligentemente il Titolo di trasporto Intermodale onde evitarne la perdita, la distruzione ed il furto;
- d) verificare l'esatta ubicazione dei punti di salita e discesa previsti nei singoli segmenti del trasporto intermodale, riportati nel Titolo di trasporto Intermodale, ed effettuare autonomamente il trasferimento tra questi.

---

## **16) Ritardi, perdite di coincidenza e soppressioni**

### 16.1 Disciplina normativa applicabile

Ai sensi delle presenti CGT-i, il regime di responsabilità di ITALO in tema di ritardi, perdite di coincidenza e soppressioni è differenziato, in quanto il trasporto intermodale ivi previsto è costituito da un trasporto ferroviario e da un trasporto autobus. In particolare, (i) al trasporto ferroviario si applica la disciplina prevista dal Regolamento (UE) n. 2021/782 e (ii) al trasporto autobus si applica la disciplina prevista dal Regolamento (UE) n. 181/2011.

In ragione di quanto sopra, in caso di ritardi, di perdite di coincidenza e soppressioni, i Passeggeri Intermodali si rivolgeranno ad ITALO e, in conformità ai seguenti paragrafi, riceveranno tutela sulla base della specifica normativa applicabile al trasporto ferroviario o al trasporto autobus, a seconda che il ritardo, perdita di coincidenza o soppressione si siano verificati durante l'una o l'altra fase del servizio di trasporto intermodale disciplinato dalle presenti CGT-i.

### 16.2 Tutele nel trasporto ferroviario

#### 16.2.1 Rimborso ed itinerari alternativi

Qualora sia ragionevolmente prevedibile, alla partenza o in caso di perdita di coincidenza o di soppressione, che il ritardo previsto per il servizio di trasporto ferroviario all'arrivo sarà uguale o superiore a 60 minuti, il Passeggero Intermodale potrà, a propria discrezione, scegliere immediatamente, tramite il Personale ITALO della stazione di partenza o contattando Pronto Italo, tra:

- a) ottenere il rimborso integrale del Titolo di trasporto Intermodale, alle condizioni alle quali è stato acquistato qualora il viaggio non risulti più utile ai fini del programma originario di viaggio del Passeggero Intermodale, oltre ad avere la possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza iniziale non appena possibile, con altro trasporto ITALO; oppure



- b) proseguire senza costi aggiuntivi il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale non appena possibile; oppure
- c) proseguire senza costi aggiuntivi il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale a una data successiva, a discrezione del Passeggero Intermodale.

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

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

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

Ove il servizio di trasporto ferroviario maturerà un ritardo tale da comportare la perdita della coincidenza con il servizio di trasporto autobus oggetto del Titolo di trasporto Intermodale, ITALO porrà in essere ogni ragionevole sforzo per garantire al Passeggero Intermodale la prosecuzione del trasporto con un successivo servizio di trasporto autobus o con un servizio di trasporto alternativo. In alternativa, Italo rimborserà al Passeggero Intermodale il prezzo del Titolo di trasporto Intermodale.

#### 16.2.2 Assistenza

In caso di ritardo all'arrivo o alla partenza o in caso di soppressione di un servizio di trasporto ferroviario, i Passeggeri Intermodali verranno informati della situazione e dell'orario previsto di partenza e di arrivo del servizio o del servizio sostitutivo non appena tale informazione è disponibile.

Qualora il ritardo sia uguale o superiore a 60 minuti, o qualora il servizio sia soppresso, i Passeggeri Intermodali riceveranno gratuitamente:

- a) pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, se sono disponibili a bordo treno o nella stazione o possono essere ragionevolmente forniti tenendo conto di criteri quali la distanza dal fornitore, il tempo necessario per la consegna e il costo;
- b) sistemazione in albergo o di altro tipo nonché il trasporto tra la stazione ferroviaria e la sistemazione, qualora il viaggio non possa continuare nello stesso giorno e risulti necessario un soggiorno di una o più notti supplementari, ove ed allorché sia fisicamente possibile; qualora tale soggiorno risulti necessario a causa di circostanze estranee all'esercizio ferroviario, ITALO può limitare la durata dell'alloggio a un massimo di tre notti;
- c) se il treno è bloccato sui binari, il trasporto tra il treno e la stazione ferroviaria, ad un punto di partenza alternativo o alla destinazione finale del servizio, ove ed allorché sia fisicamente possibile.

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

### 16.2.3 Indennità per ritardo in arrivo

Fermo restando il diritto al trasporto, il Passeggero Intermodale ha diritto a un indennizzo da parte di ITALO in caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione finale relativi al servizio di trasporto ferroviario indicati sul Titolo di trasporto Intermodale per il quale non gli è stato rimborsato il costo in conformità del paragrafo 16.2.1 lett. a) delle presenti CGT-i per rinuncia al viaggio. L'indennizzo in caso di ritardo in arrivo sarà pari al:

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

L'indennizzo è calcolato in relazione al prezzo pagato dal Passeggero Intermodale per il servizio di trasporto intermodale che ha maturato un ritardo in arrivo. Sono esclusi dal calcolo dell'indennizzo:

- i servizi accessori che esauriscono la propria efficacia prima della partenza treno oggetto del ritardo in arrivo;
- le penali di regolarizzazione di cui all'Allegato I.

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

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

- a) circostanze straordinarie esterne all'esercizio ferroviario, quali condizioni meteorologiche estreme, gravi catastrofi naturali o gravi crisi sanitarie pubbliche che l'impresa ferroviaria, malgrado la diligenza richiesta dalle particolarità del caso di specie, non poteva evitare o alle cui conseguenze non poteva ovviare; oppure
- b) colpa del viaggiatore; oppure
- c) un comportamento di terzi che l'impresa ferroviaria, nonostante abbia riposto la diligenza richiesta dalle particolarità del caso di specie, non poteva evitare e alle cui conseguenze non poteva ovviare, quali presenza di persone sui binari, furto di cavi, emergenze a bordo, attività di contrasto, sabotaggio o terrorismo.

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

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

L'indennizzo nella misura indicata nel precedente paragrafo 16.2.3 delle presenti CGT-i verrà riconosciuto:

- ai Passeggeri Intermodali non aderenti al Borsellino Italo mediante Voucher da indennizzo (i cui termini e condizioni sono disciplinati dal successivo articolo 17 delle presenti CGT-i);
- ai Passeggeri Intermodali aderenti al Borsellino Italo mediante Borsellino Italo (i cui termini e condizioni sono disciplinati dal successivo articolo 18 delle CGT-i).

In ogni caso, ai fini di cui al presente articolo, il riconoscimento dell'indennizzo a mezzo Voucher da indennizzo o Borsellino Italo avverrà entro 30 giorni dalla presentazione della domanda da parte del Passeggero Intermodale.

### 16.3 Tutele nel trasporto autobus

#### 16.3.1 Continuazione, reinstradamento e rimborso

Quando è ragionevolmente previsto che un trasporto autobus subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea o da una fermata da cui origina il viaggio del Passeggero Intermodale per oltre centoventi minuti, il Passeggero Intermodale potrà scegliere immediatamente, tramite Pronto Italo, tra:

- a) la continuazione o il reinstradamento verso la destinazione finale, senza oneri aggiuntivi e a condizioni simili, come indicato nel Titolo di trasporto Intermodale, non appena possibile;
- b) il rimborso del prezzo del Titolo di trasporto Intermodale e, ove opportuno, il ritorno gratuito in autobus al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile.

Il pagamento del rimborso del Titolo di trasporto Intermodale è effettuato entro 14 giorni dalla formulazione della relativa domanda.

Nel caso in cui alla partenza dal capolinea o dalla fermata da cui origina il viaggio del Passeggero Intermodale, non fosse possibile offrire al Passeggero Intermodale la precedente scelta alternativa, il Passeggero Intermodale avrà diritto a un importo pari al 50% del prezzo pagato per il Titolo di trasporto Intermodale, oltre al rimborso previsto alla precedente lettera b) secondo i termini di cui sopra. Tale importo sarà corrisposto da ITALO entro un mese dalla presentazione della richiesta del Passeggero tramite l'erogazione di un Credito Italo.

Ove il servizio di trasporto autobus maturerà un ritardo tale da comportare la perdita della coincidenza con il servizio di trasporto ferroviario oggetto del Titolo di trasporto Intermodale, ITALO porrà in essere ogni ragionevole sforzo per garantire al Passeggero Intermodale la prosecuzione del trasporto con un successivo servizio di trasporto ferroviario o con un servizio di trasporto alternativo. In alternativa, ITALO rimborserà al Passeggero Intermodale il prezzo del Titolo di trasporto Intermodale.

#### 16.3.2 Informazione

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un trasporto autobus, il Passeggero Intermodale è informato quanto prima della situazione e comunque non oltre trenta minuti dopo l'ora di partenza prevista: il Passeggero Intermodale è inoltre informato circa l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile.

#### 16.3.3 Assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza

Per un trasporto autobus la cui durata prevista supera le tre ore, in caso di cancellazione o ritardo alla partenza da una stazione superiore a novanta minuti i Passeggeri Intermodali riceveranno gratuitamente:

- a) spuntini, pasti o bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa o del ritardo, purché siano disponibili sull'autobus o nella stazione o possano essere ragionevolmente forniti;
- b) sistemazione in albergo o in altro alloggio, nonché assistenza nell'organizzazione del trasporto tra la stazione ed il luogo di alloggio qualora si renda necessario un soggiorno di una o più notti. Per ciascun Passeggero Intermodale, il costo complessivo dell'alloggio, escluso il trasporto tra la stazione ed il luogo di alloggio, è limitato ad 80 euro a notte e per un massimo di due notti.

La precedente lett. b) del presente paragrafo 16.3.3 delle CGT-i non si applica se la cancellazione o il ritardo sono dovuti a condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro il trasporto autobus.

---

### **17) Voucher da indennizzo**

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

Il Voucher da indennizzo è generato da:

- indennità per ritardo in arrivo.

Il Voucher da indennizzo può essere verificato tramite Sito Internet e Italo Assistenza ed è utilizzabile per l'acquisto:

- di Titoli di trasporto e/o di servizi accessori anche di prezzo superiore al valore del Voucher da indennizzo con contestuale pagamento in favore di ITALO della conseguente differenza di prezzo;
- di Titoli di trasporto e/o di servizi accessori anche di prezzo inferiore al valore del Voucher da indennizzo, con possibilità di utilizzo o di monetizzazione della parte residua, così come di seguito indicato.

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

L'utilizzo del Voucher da indennizzo da parte di colui che risulta esserne l'intestatario avrà effetto liberatorio per ITALO.

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

Il Passeggero Intermodale potrà richiedere tramite Sito Internet e Italo Assistenza la monetizzazione del Voucher da indennizzo, per la quale dovrà fornire il codice del voucher ed il Nominativo associato a tale codice.

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

La monetizzazione, effettuata da ITALO in buona fede a favore di colui che risulta essere l'intestatario del Voucher da indennizzo, avrà effetto liberatorio per ITALO.

---

## **18) Borsellino Italo**

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

18.2 Il Borsellino Italo è alimentato da:

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

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

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

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

18.6 Per l'utilizzo del Borsellino Italo tramite Sito Internet e BSS Service il Passeggero Intermodale dovrà fornire username e password, mentre tramite Pronto Italo dovrà fornire il codice cliente e le informazioni necessarie per identificarsi. Per l'utilizzo del Borsellino Italo tramite Personale ITALO presente a bordo treno, il Passeggero Intermodale dovrà fornire il codice cliente e le informazioni necessarie per identificarsi.

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

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

18.9 Il Passeggero Intermodale potrà richiedere tramite Sito Internet e Italo Assistenza la monetizzazione del Borsellino Italo. Per la monetizzazione del Borsellino Italo, il Passeggero Intermodale dovrà fornire il codice cliente e le informazioni richieste dal Sito Internet o da Italo Assistenza ai fini della sua identificazione. ITALO, verificata la legittimità della richiesta, procederà con la monetizzazione del Borsellino Italo, che avverrà a mezzo bonifico bancario sulle coordinate, comunicate per iscritto dal Passeggero Intermodale a ITALO. La monetizzazione avverrà con valuta in euro ed entro 30 giorni dalla richiesta. ITALO si accollerà esclusivamente le spese relative al bonifico bancario che siano conoscibili al momento dell'effettuazione dello stesso. Non potrà essere

chiesta la monetizzazione del Borsellino Italo nel caso in cui il relativo importo sia pari o inferiore ad euro 4,00.

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

---

## **19) Credito Italo**

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

19.2 Il Credito Italo è generato da:

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

19.3 Il Credito Italo può essere verificato tramite Sito Internet e Italo Assistenza e può essere utilizzato per il pagamento totale del prezzo del Titolo di trasporto o solo per una sua parte.

19.4 Ad ogni transazione, il Credito Italo verrà decurtato dell'importo pari a quello utilizzato per l'acquisto del Titolo di trasporto. Il credito residuo potrà essere successivamente utilizzato per l'acquisto di altro Titolo di trasporto.

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

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

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

19.8 Il Passeggero Intermodale potrà richiedere tramite Sito Internet e Italo Assistenza la monetizzazione del Credito Italo. Per la monetizzazione del Credito Italo, il Passeggero Intermodale dovrà fornire il Codice Biglietto ed il Nominativo associato a tale Codice Biglietto.

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

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

## **20) Reclami**

I reclami relativi al servizio di trasporto intermodale, diversi dalle richieste di rimborso per le quali si rinvia al precedente articolo 10, devono essere formulati (in lingua italiana o in lingua inglese) compilando il modulo presente sul Sito internet o a “ITALO – Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.a.” – Gestione clienti – a mezzo posta Raccomandata A/R all’indirizzo Via Casilina 1 – 00182 Roma. Sarà cura e onere del Passeggero Intermodale individuare con chiarezza l’ambito del servizio di trasporto, ferroviario o autobus, oggetto di reclamo.

Il diritto di promuovere contro ITALO reclami e/o di promuovere azioni derivanti dal presente Contratto di Trasporto Intermodale spetta esclusivamente al Passeggero Intermodale provvisto di valido Titolo di trasporto Intermodale, obbligatoriamente da indicare unitamente al nominativo del Passeggero Intermodale reclamante ed ai propri contatti nonché alla descrizione della lamentela (“Elementi Minimi”). Eventuali azioni risarcitorie, successive all’evento dannoso e promosse dal Passeggero Intermodale, devono essere supportate da segnalazione fatta a bordo al Personale ITALO nell’immediatezza dell’evento o, in caso di impossibilità, da denuncia presentata al comando di polizia ferroviaria presente nella stazione di discesa.

Un reclamo relativo alle ipotesi contemplate dal “Regolamento ferroviario” e dal “Regolamento autobus” deve essere, a pena di decadenza, presentato entro tre mesi dall’inconveniente oggetto del reclamo.

ITALO potrà richiedere al Passeggero Intermodale di ricevere la documentazione, allegata al reclamo, in copia conforme all’originale.

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

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

- a) 10% nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
- b) 20% nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo.

L’indennizzo di cui alla Misura 6 è corrisposto da ITALO tramite un voucher utilizzabile entro dodici mesi dalla data di emissione e valido per l’acquisto di titoli di trasporto ITALO.

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

- l’importo dello stesso sia inferiore a euro 4,00;
- il reclamo non sia stato trasmesso dal Passeggero Intermodale reclamante con le modalità sopra indicate (modulo reclami on-line o Raccomandata A/R);
- il reclamo non sia stato trasmesso con gli Elementi Minimi sopra indicati (nominativo del Passeggero Intermodale reclamante, titolo di trasporto e descrizione della lamentela);

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

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

Il Passeggero Intermodale, dopo che siano decorsi 90 giorni dall'invio del reclamo ad ITALO, può presentare un reclamo (in lingua italiana o in lingua inglese) all'Autorità di Regolazione dei Trasporti in merito a presunte infrazioni al "Regolamento autobus", relativo ai diritti ed agli obblighi dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, attraverso gli stessi canali indicati al periodo precedente.

---

### **21) Decadenza in caso di morte o lesione del Passeggero Intermodale**

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

La decadenza è impedita se:

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

In caso di morte o lesione del Passeggero Intermodale occorsa durante l'esecuzione del trasporto su autobus, il Passeggero Intermodale avrà diritto ad un risarcimento secondo il combinato disposto dell'articolo 7 del "Regolamento autobus" e della legislazione nazionale applicabile.

---

### **22) Prescrizione**

Il diritto al risarcimento dei danni per morte o lesioni dei Passeggeri Intermodali occorse durante l'esecuzione del trasporto ferroviario si prescrive:

- a) per il Passeggero Intermodale in tre anni a decorrere dal giorno successivo a quello dell'incidente;



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

Gli altri diritti relativi al trasporto ferroviario derivanti dal Contratto di Trasporto Intermodale si prescrivono in un anno dal giorno di scadenza di validità del Titolo di trasporto Intermodale.

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

Il diritto al risarcimento dei danni per morte o lesioni dei Passeggeri Intermodali occorse durante l'esecuzione del trasporto su autobus si prescrive nei termini previsti dalla legislazione nazionale applicabile.

**ALLEGATO I**

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

<b>Casistiche</b>	<b>Tipologia dei titoli di trasporto</b>		<b>Penali</b>
Regolarizzazione a bordo treno dello Sprovvisto	Titolo di trasporto "Bordo"	+	20% del titolo di trasporto "Bordo"

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

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

**Regolarizzazione per le violazioni di cui al paragrafo 12.6 (Animali)**

<b>Casistiche</b>	<b>Importo</b>		
CASO 1: regolarizzazione a bordo per la mancanza del contenitore di cui all'articolo 12 delle CGT-i	90,00 €		
CASO 2: regolarizzazione a bordo per il mancato utilizzo del contenitore di cui all'articolo 12 delle CGT-i			
CASO 3: regolarizzazione a bordo per ogni singolo contenitore eccedente oltre a quello consentito			
CASO 4: regolarizzazione a bordo per mancato pagamento dell'importo dovuto per i servizi commerciali a pagamento previsti per il trasporto animali domestici da compagnia.			

**Sanzione per mancato pagamento a bordo degli importi previsti a titolo di regolarizzazione di cui al paragrafo 12.6 (Animali)**

<b>Casistiche</b>	<b>Sanzione integrale</b>		<b>Sanzione ridotta (pagamento entro 30 giorni dalla sanzione)</b>
CASO 1: sanzione per mancata regolarizzazione a bordo per la mancanza del contenitore di cui all'articolo 12 delle CGT-i	150,00 €		100,00 €
CASO 2: sanzione per mancata regolarizzazione a bordo per il mancato utilizzo del contenitore di cui all'articolo 12 delle CGT-i			
CASO 3: sanzione per mancata regolarizzazione a bordo per ogni singolo contenitore eccedente oltre a quello consentito			
CASO 4: sanzione per mancata regolarizzazione a bordo per mancato pagamento dell'importo dovuto per i servizi commerciali a pagamento previsti per il trasporto animali domestici da compagnia.			

**Penale di cui all'articolo 13 (Bagagli)**

<b>Casistiche</b>			<b>Penale</b>
CASO 1: penale a bordo treno per non conformità del bagaglio di cui all'articolo 13 delle CGT-i			10,00 €
CASO 2: penale a bordo treno per non conformità della bicicletta di cui all'articolo 13 delle CGT-i			

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

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