

Foglio informativo

in merito alla richiesta di rimborso e indennizzo



Foglio informativo in merito alla richiesta di rimborso e indennizzo

ÖBB-Personenverkehr AG rimborsa o indennizza i biglietti entro il termine previsto per il risarcimento e nell'ambito dei diritti dei passeggeri nonché condizioni tariffarie e di trasporto applicabili (da leggere in seguito all'indirizzo www.oebb.at/static/tarife/index.html).

L'accettazione di una domanda non costituisce una conferma automatica del rimborso. Faccia pervenire il modulo completamente compilato con le Sue ricevute di viaggio in originale o (solo per le richieste di diritto dei passeggeri) le copie autenticate con il timbro ÖBB ed eventualmente di una conferma di ritardo*. È possibile farlo presso qualunque sportello ÖBB o per posta: **ÖBB Personenverkehr AG, Kundenservice, Betreff:**

Refundierung, Postfach 75, 1020 Wien. Le conferme di ritardo sono disponibili presso il personale viaggiante, le informazioni sugli orari all'indirizzo oebb.at entro due giorni dopo il viaggio e via e-mail all'indirizzo kundenservice@oebb.at.

** La conferma del ritardo è obbligatoria per il risarcimento di abbonamenti, Österreichcard, Seniorenticket e Sommerticket.*

(I riferimenti ai capitoli si riferiscono al "Manuale per i viaggi con ÖBB in Austria"). Riepilogo delle principali disposizioni tariffarie e dei diritti dei passeggeri:

_ Sussistono motivi di esclusione all'indennizzo per ritardi, se al momento dell'acquisto del biglietto sono stati segnalati ritardi; il ritardo è avvenuto fuori dal contratto di trasporto; la stazione di destinazione potrebbe essere raggiunta tramite un percorso alternativo o un servizio di trasporto pubblico alternativo con meno di 60 minuti di ritardo nonché per gli abbonamenti stagionali in caso di ritardo in zone urbane o zone centrali interconnesse, di trasporto autobus a lungo raggio e regionale (per questi ultimi si applica il sistema di indennizzo degli abbonamenti annuali di cui al paragrafo A.5.2.3).

_ L'importo d'indennizzo per singoli biglietti è del 25% del prezzo del biglietto a partire da 60 minuti di ritardo alla stazione di arrivo e del 50% a partire da 120 minuti. Per Österreichcard, abbonamenti, offerte per biglietti forfettari internazionali o offerte speciali si applicano norme separate ai sensi del paragrafo A.5.1. Gli importi inferiori a 4,- Euro non vengono rimborsati. Se non è possibile continuare il viaggio nello stesso giorno, dopo aver verificato il reclamo, o verranno rimborsati i costi del taxi per un massimo di 50,- EUR o i costi di un hotel per un massimo di 80,- EUR.

Le disposizioni tariffarie possono escludere il risarcimento della tariffa al di fuori dei diritti dei passeggeri o prevedere una commissione per i rimborsi delle tariffe. La relativa indicazione avviene durante l'acquisto. Rimborsiamo solo i biglietti emessi da noi o dai nostri partner aziendali. I biglietti di altre imprese ferroviarie vengono inoltrati alle relative aziende; informatevi in merito.

_ Il difetto qualitativo si verifica in caso di mancato utilizzo del biglietto o della prenotazione a causa di mancanza di spazio, soppressione carrozza o irregolarità da parte dei dipendenti ÖBB e dei partner aziendali. I biglietti restituiti, non utilizzati per questi motivi, saranno completamente rimborsati. Il documento originale deve assolutamente essere accluso. Se intraprendete il viaggio in una classe di comfort inferiore a quella prenotata, nonostante la mancanza di spazio o la soppressione di una carrozza, rimborseremo parzialmente il biglietto.