

# Manuale per viaggiare con ÖBB in Italia

Norme tariffarie con le condizioni generali di contratto



	<b>Per un buon collegamento .....</b>	<b>4</b>
	<b>Elenco delle modifiche.....</b>	<b>5</b>
<b>A.</b>	<b>Condizioni di trasporto .....</b>	<b>6</b>
A.1.	Definizioni.....	6
A.2.	Area di validità .....	6
A.3.	Viaggiare sui nostri treni e autobus.....	7
A.4.	Trasporto di bagagli, oggetti e animali.....	15
A.5.	I vostri diritti in caso di ritardo o cancellazione del treno .....	18
A.6.	I vostri ulteriori diritti al rimborso .....	20
A.7.	Responsabilità .....	21
A.8.	Oggetti smarriti .....	22
A.9.	Legge applicabile e foro competente.....	23
<b>B.</b>	<b>Offerta di biglietti.....</b>	<b>24</b>
B.1.	Norme di utilizzo dei biglietti .....	24
B.2.	Prenotazione .....	31
<b>C.</b>	<b>Gruppi di clienti e riduzioni .....</b>	<b>33</b>
C.1.	Neonati.....	33
C.2.	Bambini.....	33
C.3.	Adulti.....	33
C.4.	Gruppi .....	33
C.5.	Passeggeri con disabilità con accompagnatori .....	33
C.6.	Passeggeri con disabilità su sedia a rotelle .....	34
C.7.	Cane .....	34
C.8.	Biciclette.....	34
<b>D.</b>	<b>Ulteriori condizioni di contratto .....</b>	<b>35</b>
D.1.	CGC per la vendita di biglietti su tickets.oebb.at e nell'app ÖBB.....	35

---

D.2.	Protezione dei dati.....	35
<b>E.</b>	<b>Allegati.....</b>	<b>36</b>
E.1.	Tasse e penali .....	36
E.2.	Elenco dei treni ÖBB in Italia.....	37

## Per un buon collegamento

Cari passeggeri,

ovunque vi possa portare il vostro viaggio, facciamo di tutto per farvi arrivare a destinazione soddisfatti e in tutta sicurezza.

Le norme del presente manuale sono valide per i viaggi all'interno del territorio nazionale italiano (tratte interne) con un treno di ÖBB-Personenverkehr AG.

Se viaggiate con ÖBB-Personenverkehr AG oltre i confini nazionali, sono applicabili solo ed esclusivamente le norme tariffarie e le disposizioni in materia di trasporto internazionali SCIC-NT e GCC-CIV/PRR. Trovate ulteriori informazioni all'indirizzo <https://www.oebb.at/tarife> (tariffe internazionali).

I vostri diritti e obblighi derivanti dal contratto di trasporto per i viaggi all'interno del territorio nazionale italiano sono indicati nelle condizioni di trasporto di cui alla sezione A. [→ 6].

La sezione B. [→ 24] vi informa sulla nostra offerta di biglietti e sulle condizioni di utilizzo degli stessi.

Nella sezione C. [→ 33], gruppi di clienti, si possono leggere tutte le informazioni riguardo a possibili sconti sui biglietti.

La sezione D. [→ 35] vi informa sulle norme in materia di protezione dei dati e sulle condizioni generali di contratto per l'acquisto di biglietti online su [tickets.oebb.at](https://tickets.oebb.at) e nell'app ÖBB.

La sezione E. [→ 36] offre una panoramica delle tariffe e dei treni in circolazione di ÖBB-Personenverkehr AG in Italia.

Al fine di rendere questo manuale chiaro e di facile lettura, utilizziamo i termini "cliente" e "collaboratore" per entrambi i sessi (l'uso della forma maschile di una parola include sempre la forma femminile). Se all'interno delle disposizioni tariffarie troviamo termini come "ÖBB" o "noi", intendiamo sempre ÖBB-Personenverkehr AG.

Vi auguriamo un buon viaggio e restiamo volentieri a vostra disposizione per rispondere a tutte le vostre domande al nostro numero di servizio +43 5 1717. Potete trovare informazioni sui viaggi con ÖBB in Internet all'indirizzo [oebb.at](https://www.oebb.at).

Il vostro team ÖBB

## Elenco delle modifiche

Punto	Modifica
E.1.5. [→ 36]	Tassa di gestione per una verifica a posteriori

## **A. Condizioni di trasporto**

### **A.1. Definizioni**

#### **A.1.1. Neonati**

A.1.1.1.1. I neonati sono passeggeri fino a un giorno prima del loro 6° compleanno.

#### **A.1.2. Bambini**

A.1.2.1.1. I bambini sono passeggeri tra i 6 e i 14 anni, dal 6° compleanno fino al giorno prima del 15° compleanno.

#### **A.1.3. Adulti**

A.1.3.1.1. Gli adulti sono passeggeri a partire dal 15° compleanno.

#### **A.1.4. Servizi a lunga percorrenza**

A.1.4.1.1. I nostri treni a lunga percorrenza sono Railjet (RJ) e Railjet Express (RJX).

#### **A.1.5. Treni notturni**

A.1.5.1.1. La nostra tipologia di treni notturni è il Nightjet (NJ).

#### **A.1.6. Passeggeri a mobilità ridotta**

A.1.6.1.1. I passeggeri a mobilità ridotta sono quelli la cui mobilità è limitata durante un viaggio in treno e che quindi hanno bisogno del nostro supporto o di un adattamento dei nostri servizi alle loro esigenze.

#### **A.1.7. Biglietterie ÖBB**

A.1.7.1.1. Le biglietterie ÖBB sono biglietterie gestite direttamente da ÖBB presso le stazioni ferroviarie austriache.

#### **A.1.8. Agenzie**

A.1.8.1.1. Le agenzie hanno un accesso limitato al sistema di distribuzione di ÖBB e non sono quindi in grado di offrire tutti i servizi.

#### **A.1.9. Distributori**

A.1.9.1.1. I distributori hanno un proprio sistema di distribuzione. Possono offrire i seguenti servizi: vendita dei biglietti, rimborsi ed elaborazione delle richieste per i diritti dei passeggeri.

### **A.2. Area di validità**

A.2.1.1.1. Le presenti condizioni di trasporto regolano la conclusione e l'esecuzione dei contratti di trasporto tra voi, in qualità di passeggeri, e noi. Si applicano al trasporto di passeggeri, animali, bagagli e biciclette sui nostri treni, sulle linee all'interno del territorio nazionale italiano, ai sensi del punto E.2. [→ 37].

A.2.1.1.2. Per il trasporto internazionale si fa riferimento alle norme tariffarie e alle disposizioni in materia di trasporto internazionali SCIC-NRT e GCC-CIV/PRR valide a carattere generale, disponibili all'indirizzo [www.oebb.at](http://www.oebb.at).

- A.2.1.1.3. Le nostre condizioni di trasporto e le norme di utilizzo dei biglietti, come specificato nella sezione B. [→ 24], si applicano anche agli autobus contrassegnati come servizi ferroviari sostitutivi. Questi autobus sostituiscono i nostri servizi previsti con materiale rotabile se questi non possono circolare, ad esempio, a causa di lavori di costruzione o di interruzioni di linea.

## **A.3. Viaggiare sui nostri treni e autobus**

### **A.3.1. Biglietti**

#### **A.3.1.1. Contratto di trasporto**

- A.3.1.1.1. Per viaggiare sui treni ÖBB è necessario un biglietto valido. Questo serve per comprovare il vostro contratto di trasporto con noi ed è il documento su cui si basano i vostri diritti e doveri prima, durante e dopo il viaggio. Si prega di verificare subito dopo l'acquisto che il biglietto corrisponda al viaggio che si desidera effettuare.

- A.3.1.1.2. Il contratto di trasporto viene concluso in una delle seguenti situazioni:

- ricevete il vostro biglietto consegnato a mano o spedito
- fate clic su "Completare l'acquisto del biglietto" all'indirizzo [tickets.oebb.at](https://tickets.oebb.at) o nell'app ÖBB
- acquistate il vostro biglietto da uno dei nostri distributori

Se prenotate il vostro viaggio all'indirizzo [tickets.oebb.at](https://tickets.oebb.at) o nell'app ÖBB, assicuratevi di ricevere il biglietto prima dell'inizio del viaggio con una delle seguenti modalità:

- biglietto in formato PDF da stampare autonomamente da casa
- biglietto elettronico da visualizzare sullo smartphone nell'app ÖBB
- ritiro del biglietto presso le biglietterie automatiche ÖBB o le biglietterie ÖBB in Austria

- A.3.1.1.3. Se avete acquistato il vostro biglietto in base all'orario e gli orari di partenza e di arrivo del treno che avete scelto dovessero cambiare, vi informeremo dei cambiamenti attraverso tutti i canali di informazione a nostra disposizione.

#### **A.3.1.2. Biglietti per treni a lunga percorrenza e treni notturni**

- A.3.1.2.1. Sui treni a lunga percorrenza e sui treni notturni è possibile acquistare il biglietto anche presso il nostro personale di bordo. Si prega di informare immediatamente e spontaneamente il nostro personale di bordo durante il controllo iniziale del biglietto che avete bisogno di un biglietto, altrimenti sarete considerati sprovvisti di un biglietto valido. Si prega di notare che si pagherà il prezzo di bordo quando si acquista il biglietto sul treno. Si tratta del prezzo del biglietto e di una tassa di servizio, ai sensi di E.1.1. [→ 36].

#### **A.3.1.3. Biglietti vincolati al treno**

- A.3.1.3.1. I biglietti vincolati al treno sono validi solo sui treni per i quali sono stati acquistati. Potete viaggiare solo sui treni indicati sul biglietto. Il biglietto non è valido su altri treni. Per la limitazione della validità ad alcuni treni precisi, si prega di fare riferimento alle norme di utilizzo dei biglietti nella sezione B. [→ 24].

- A.3.1.3.2. Sospendiamo il vincolo del vostro biglietto per un treno preciso se l'utilizzo del collegamento originale non è possibile perché:

- il treno è stato cancellato,
- avete perso la coincidenza con un treno a causa di un ritardo, oppure

- si può salire sul treno solo con una prenotazione del posto a sedere a causa di sovraffollamento.

Il nostro personale di bordo confermerà la sospensione del vincolo per il treno in questione.

### A.3.1.4. Controllo dei biglietti

- A.3.1.4.1. Si prega di conservare con cura il biglietto in quanto può essere controllato anche dopo la fine del viaggio fino a quando non si lascia la banchina di accesso ai binari.
- A.3.1.4.2. biglietti vengono da noi controllati manualmente o elettronicamente mediante scansione del codice QR. Durante il controllo del biglietto, consegnate al nostro personale di bordo il vostro biglietto e, su richiesta, un vostro documento d'identità o un documento comprovante la riduzione del prezzo.
- A.3.1.4.3. Per prevenire le frodi, ritiriamo biglietti a campione per verificarne l'autenticità. In caso vi venisse ritirato il vostro biglietto, vi emetteremo un biglietto sostitutivo, che sarà il vostro biglietto valido e servirà anche come conferma del ritiro del vostro biglietto.
- A.3.1.4.4. Se viaggiate con un biglietto non valido o un documento non valido comprovante la riduzione del prezzo ai sensi del punto A.3.2.1.1. [→ 8], ritireremo anche questi. In tal caso, verrete considerati passeggeri sprovvisti di un biglietto valido e vi verrà consegnata una richiesta di pagamento della tariffa.

### A.3.1.5. Dove potete acquistare i nostri biglietti

- A.3.1.5.1. I biglietti per i nostri treni sono disponibili presso i seguenti punti vendita:
- biglietterie ÖBB
  - all'indirizzo [tickets.oebb.at](https://tickets.oebb.at)
  - biglietterie automatiche ÖBB
  - servizio clienti al numero +43 5 1717
  - app ÖBB
  - presso le agenzie che offrono vendita di biglietti ÖBB
  - presso il nostro personale di bordo sui treni a lunga percorrenza e i treni notturni
  - presso uno dei nostri distributori
- A.3.1.5.2. I prezzi dei nostri biglietti possono essere consultati nei nostri sistemi di vendita elettronici, presso le biglietterie ÖBB o contattando il nostro servizio clienti +43 5 1717.
- A.3.1.5.3. Si prega di conservare con cura il biglietto. In caso di smarrimento, possiamo sostituire i biglietti emessi a vostro nome solo presso una biglietteria ÖBB. Purtroppo non possiamo sostituire altri biglietti, anche se per questi disponete di una fattura.
- A.3.1.5.4. Si prega di notare quanto segue per l'emissione di biglietti sostitutivi presso le biglietterie ÖBB in Austria: i biglietti ÖBB emessi su carta di sicurezza presso le biglietterie automatiche ÖBB o le biglietterie ÖBB possono essere riemessi solo dietro presentazione della conferma di una denuncia ufficiale di smarrimento o furto. Le ragioni sono da ricercarsi nel diritto finanziario e fiscale.

## A.3.2. Passeggeri sprovvisti di un biglietto valido

### A.3.2.1. Quando non è valido il vostro biglietto?

- A.3.2.1.1. Il vostro biglietto non è valido nel caso in cui:

- l'utilizzo non sia conforme alle norme tariffarie di cui alla sezione B. [→ 24], soprattutto nel caso in cui il periodo di validità del biglietto sia già scaduto,
- il contenuto sia stato modificato, ad es. cambio di data o foto,
- il biglietto sia stato bloccato a causa di un ritardo qualificato nel pagamento, e
- il biglietto non possa essere controllato per verificarne la validità a causa delle sue condizioni.

A.3.2.1.2. Il vostro biglietto non è valido anche nel caso in cui:

- il vostro biglietto non abbia ancora concluso il periodo di validità,
- il vostro biglietto sia valido solo in combinazione con un documento d'identità, ma questo non viene mostrato o non è valido.

A.3.2.1.3. Il vostro biglietto diventa non valido a titolo retroattivo se ne annullate l'acquisto nell'app ÖBB con la funzione Annulla, nonostante sia possibile dimostrarne l'utilizzo.

### A.3.2.2. Richiesta di pagamento della tariffa

A.3.2.2.1. Nel caso in cui viaggiate con noi ma non potete esibire un biglietto valido, vi rilasciamo una richiesta di pagamento della tariffa, ai sensi di E.1.2. [→ 36]. Riceverete quindi una ricevuta dal nostro personale di bordo che vi indicherà l'importo della richiesta di pagamento. Con questa ricevuta potete continuare il vostro viaggio in treno, in seconda classe fino alla stazione di destinazione, ma al massimo fino all'ultima fermata in Italia.

A.3.2.2.2. La richiesta di pagamento della tariffa può essere saldata immediatamente sul treno presso il nostro personale di bordo o in un secondo momento. Se decidete di saldarla in un secondo momento, ad essa si aggiungerà una tassa di gestione, ai sensi di E.1.3. [→ 36]. In questo caso, si prega di mostrare al nostro personale di bordo un documento d'identità con foto e prova dell'età. In questo modo verranno registrati i vostri dati e il vostro indirizzo.

A.3.2.2.3. Se annullate l'acquisto del biglietto nell'app ÖBB nonostante sia possibile dimostrarne l'utilizzo, in conformità con il punto A.3.2.1.3. [→ 9], vi rilasciamo successivamente una richiesta di pagamento della tariffa, ai sensi di E.1.2. [→ 36], più una tassa di gestione, ai sensi di E.1.3. [→ 36].

A.3.2.2.4. Troverete tutte le informazioni necessarie su come saldare la richiesta di pagamento della tariffa sulla ricevuta. Lì troverete anche il contatto a cui potete inviare un ricorso scritto contro la stessa richiesta di pagamento.

A.3.2.2.5. Vi preghiamo di contattarci entro 14 giorni con un ricorso motivato contro la richiesta di pagamento della tariffa o di trasferire l'importo da pagare. Se non riceviamo né un ricorso né il trasferimento di denaro da parte vostra entro questo termine, vi invieremo un sollecito. Questo comporterà per voi ulteriori costi, ai sensi di E.1.6. [→ 36], che vi saranno addebitati. Poi avete altre 4 settimane di tempo per presentare un ricorso giustificato contro la richiesta di pagamento della tariffa o per trasferire l'importo da pagare. Se non rispondete al nostro sollecito entro le 4 settimane, trasmetteremo il nostro credito in sospeso ad un'agenzia di recupero crediti.

A.3.2.2.6. Se non fornite i vostri dati personali e il vostro indirizzo o rifiutate di accettare la ricevuta, siamo autorizzati a farvi scendere dal treno.

A.3.2.2.7. Viaggiare sprovvisti di un biglietto valido è un illecito amministrativo. Siamo autorizzati a denunciarlo alle autorità nell'ambito delle disposizioni di legge.

### **A.3.2.3. Bambini e adulti di età inferiore ai 18 anni sprovvisti di un biglietto valido**

A.3.2.3.1. Non emetteremo una richiesta di pagamento della tariffa se i bambini e gli adulti di età inferiore ai 18 anni sprovvisti di un biglietto valido presentano un documento comprovante l'età. In questo caso siete tenuti ad acquistare un biglietto sul treno con una tassa di servizio, ai sensi di E.1.1. [→ 36].

A.3.2.3.2. Se non viene presentato un documento comprovante l'età o se il biglietto non può essere pagato immediatamente, emetteremo una richiesta di pagamento della tariffa. In questo caso, tuttavia, il documento comprovante l'età può essere presentato successivamente entro 13 giorni. Dopo questo periodo, ridurremo la richiesta di pagamento della tariffa originale al prezzo di un biglietto comfort per un bambino o un adulto di età inferiore ai 18 anni e una tassa di gestione, ai sensi di E.1.4. [→ 36].

### **A.3.2.4. Passeggeri con disabilità sprovvisti di un biglietto valido**

A.3.2.4.1. Non emetteremo una richiesta di pagamento della tariffa se i seguenti passeggeri si trovano sul treno senza accompagnatore e sprovvisti di un biglietto:

- passeggeri non vedenti o gravemente ipovedenti e
- persone su sedia a rotelle.

A.3.2.4.2. Se è possibile acquistare i biglietti in stazione o sul treno solo esclusivamente presso una biglietteria automatica ÖBB, non emetteremo una richiesta di pagamento della tariffa nemmeno per i seguenti passeggeri senza accompagnatore:

- passeggeri che non possono utilizzare una biglietteria automatica a causa della loro età avanzata
- passeggeri che non sono in grado di utilizzare le biglietterie automatiche a causa delle proprie limitate capacità manuali o mentali

A.3.2.4.3. Anche ai passeggeri menzionati al punto A.3.2.4.1. [→ 10] e A.3.2.4.2. [→ 10] non addebitiamo la tassa di servizio, ai sensi di E.1.1. [→ 36], per i biglietti acquistati sul treno.

A.3.2.4.4. Non rilasciamo inoltre la richiesta di pagamento della tariffa se i passeggeri in sedia a rotelle, per mezzo di una deviazione, possono raggiungere la stazione di destinazione sulla tratta prenotata più facilmente e senza barriere architettoniche.

### **A.3.2.5. Passeggeri sprovvisti di un biglietto personalizzato**

A.3.2.5.1. Se avete dimenticato un biglietto emesso a vostro nome o per altri motivi non potete esibirlo al momento del controllo sul treno, avete la possibilità di acquistare un biglietto dal nostro personale di bordo sui nostri treni senza sconti, ai sensi del punto A.3.1.1.2. [→ 7] Il nostro personale di bordo emetterà questo biglietto con il vostro nome, il tipo e il numero del vostro documento d'identità con foto, la prova della vostra età e la vostra data di nascita.

A.3.2.5.2. Con una copia del biglietto originale emesso a vostro nome, potete presentarci il biglietto acquistato sul treno per un rimborso fino a 6 mesi dopo l'ultimo giorno di validità. Se l'area di validità e la durata di entrambi i biglietti coincidono, vi verrà rimborsata la tariffa del biglietto acquistato sul treno meno la tassa di gestione, ai sensi di E.1.5. [→ 36].

A.3.2.5.3. Se non potete acquistare un biglietto sul treno, vi emetteremo una richiesta di pagamento della tariffa, ai sensi del punto A.3.2.2. [→ 9]. Sulla richiesta scriviamo che non siete stati in grado di presentare un biglietto a vostro nome. Se in seguito invierete una copia del biglietto dimenticato all'indirizzo indicato sulla ricevuta entro 13 giorni, ridurremo la richiesta di pagamento della tariffa alla tassa di gestione, ai sensi di E.1.5. [→ 36].

### A.3.2.6. - resta libero -

### A.3.2.7. Passeggeri sprovvisti di un documento d'identità con fotografia

A.3.2.7.1. Se avete dimenticato il vostro documento d'identità con fotografia e prova della vostra età in abbinamento alla tessera comprovante la riduzione del prezzo o per altri motivi non potete mostrarlo durante il controllo dei biglietti sul treno, avete la possibilità di acquistare un biglietto comfort dal nostro personale di bordo sui treni senza sconti, ai sensi del punto A.3.1.2.1. [→ 7] Il nostro personale di bordo emetterà questo biglietto con il vostro nome, il tipo e il numero del vostro documento d'identità con foto, la prova della vostra età e la vostra data di nascita.

A.3.2.7.2. Se non acquistate un biglietto sul treno, allora vi rilasciamo una richiesta di pagamento della tariffa, ai sensi del punto A.3.2.2. [→ 9].

A.3.2.7.3. Non potendo stabilire la vostra identità in alcun momento, non vi rimborseremo i pagamenti effettuati ai punti A.3.2.7.1. [→ 11] e A.3.2.7.2. [→ 11].

### A.3.3. Viaggi di neonati e bambini

A.3.3.1.1. I neonati viaggiano gratuitamente e senza biglietto sui nostri treni.

A.3.3.1.2. Sui nostri treni a lunga percorrenza, i neonati viaggiano solo se accompagnati da un adulto.

A.3.3.1.3. Sui nostri treni notturni, i neonati e i bambini viaggiano solo se accompagnati da un adulto.

A.3.3.1.4. I neonati sui treni notturni possono condividere un posto letto o una cuccetta con il loro accompagnatore. Per i neonati è possibile la sistemazione in scompartimenti separati in base al sesso, indipendentemente dal fatto che siano maschi o femmine.

A.3.3.1.5. I bambini hanno bisogno di un proprio posto letto o una cuccetta sui treni notturni.

### A.3.4. Passeggeri a mobilità ridotta

#### A.3.4.1. Informazioni per i passeggeri a mobilità ridotta

A.3.4.1.1. Troverete informazioni sulle diverse opzioni di assistenza sulla nostra homepage all'indirizzo [www.oebb.at/barrierefrei](http://www.oebb.at/barrierefrei) e contattando il servizio clienti ÖBB al numero +43 5 1717.

A.3.4.1.2. Sui servizi a lunga percorrenza, molti treni sono dotati di spazi per sedie a rotelle e di servizi igienici che possono essere utilizzati dagli utenti su sedia a rotelle. Potete vedere i dettagli di questi allestimenti nel nostro orario online all'indirizzo [oebb.at](http://oebb.at).

A.3.4.1.3. Sui treni notturni con vagoni multifunzionali, le persone su sedia a rotelle possono viaggiare comodamente anche in uno scompartimento con cuccette.

A.3.4.1.4. Potete portare gratuitamente con voi sui nostri treni i seguenti ausili ortopedici:

- sedie a rotelle meccaniche o elettriche
- deambulatori o girelli
- scooter elettrici a tre o quattro ruote

A.3.4.1.5. I nostri treni e le nostre piattaforme elevatrici trasportano ausili con le seguenti dimensioni massime:

- lunghezza 1250 mm
- larghezza 800 mm
- altezza 1090 mm

- peso 250 kg compreso il passeggero

- A.3.4.1.6. Vi chiediamo di comprendere che possiamo portare con noi, per motivi di spazio, solo sedie a rotelle in versione bicicletta azionate a mano, le cosiddette "handbike", se la parte della sedia a rotelle può essere separata dalla parte della bicicletta.
- A.3.4.1.7. Gli accompagnatori che vi accompagnano come assistenti devono essere in grado di soddisfare le vostre esigenze personali durante il viaggio. Solo gli adulti possono fare da accompagnatori.
- A.3.4.1.8. I cani da assistenza sono addestrati appositamente per le persone con disabilità. Sono cani da segnalazione, cani di servizio e cani in addestramento con un accompagnatore e un certificato di addestramento. I cani da assistenza hanno una pettorina o un documento corrispondente.
- A.3.4.1.9. Per i cani da assistenza non è previsto alcun costo e non è prevista la museruola.

### A.3.4.2. Assistenza per i passeggeri a mobilità ridotta

- A.3.4.2.1. Per i passeggeri a mobilità ridotta, offriamo assistenza in stazione e al momento di salire e scendere dai nostri treni. Per fare ciò, si prega di comunicare il viaggio desiderato e la prenotazione al servizio clienti ÖBB al numero +43 5 1717 oppure all'indirizzo [oebb.at/kontakt](https://oebb.at/kontakt) almeno 48 ore prima della partenza. Se il nostro personale di servizio è presente sul posto, cercheremo di assistervi anche senza preavviso.
- A.3.4.2.2. Se non siamo in grado di soddisfare le esigenze dei clienti, cerchiamo sempre altre soluzioni. Se non riusciamo a trovare una soluzione di trasporto adeguata, purtroppo non potrete viaggiare con noi.
- A.3.4.2.3. Se non si dispone di una prenotazione e tutti gli spazi per le sedie a rotelle sul treno sono occupati, si prega di utilizzare il treno successivo con spazi liberi a disposizione per sedie a rotelle.

### A.3.5. Condotta durante il viaggio

#### A.3.5.1. Considerazione reciproca

- A.3.5.1.1. Vogliamo garantire a tutti i nostri passeggeri un viaggio piacevole e tranquillo. Per questo motivo, è importante che voi, come nostri passeggeri, mostriate considerazione gli uni per gli altri.
- A.3.5.1.2. Pertanto, si prega di non disturbare gli altri passeggeri con conversazioni, film, musica o altre attività ad alto volume. Se non si ottempera alla richiesta del nostro personale di bordo di mostrare considerazione nei confronti degli altri passeggeri, possiamo imporvi il pagamento di una penale, ai sensi di E.1.8. [→ 37].
- A.3.5.1.3. In tutte le sezioni dei nostri treni è vietato fumare. Il divieto di fumo vale anche per le sigarette elettroniche. Chiunque fumi sarà tenuto al pagamento di una penale, ai sensi di E.1.8. [→ 37].
- A.3.5.1.4. Vi preghiamo di aiutarci a mantenere i nostri treni puliti e privi di danni. Chiunque danneggi o sporchi i nostri treni sarà tenuto al pagamento di una sanzione per la riparazione e la pulizia, ai sensi di E.1.7. [→ 36]. Se i costi effettivi di pulizia e riparazione sono più elevati, chiederemo il pagamento anche dei relativi costi aggiuntivi.
- A.3.5.1.5. Sui nostri treni a lunga percorrenza ci sono aree di silenzio speciali o scompartimenti di silenzio appositamente indicati. Lì potete viaggiare indisturbati. Vi preghiamo di mostrare particolare considerazione nei confronti degli altri passeggeri e di mantenere il silenzio. Vi preghiamo di seguire le istruzioni del nostro personale di bordo per mantenere il silenzio e mostrare considerazione nei confronti degli altri passeggeri. In caso contrario, ciò può comportare il pagamento di una penale, ai sensi di E.1.8. [→ 37].

- A.3.5.1.6. Su alcuni treni disponiamo anche di scompartimenti speciali per le donne, i neonati e per l'allattamento al seno. Se doveste avere bisogno di questi scompartimenti, il nostro personale di bordo vi chiederà di liberare tale scomparti per questa tipologia speciale di clienti. L'inosservanza di tale richiesta può comportare il pagamento di una penale, ai sensi di E.1.8. [→ 37].
- A.3.5.1.7. Se decidete di pagare le penali in un secondo momento, esse saranno aumentate della tassa di gestione, ai sensi di E.1.3. [→ 36]. In questo caso, si prega di mostrare al nostro personale di bordo un documento d'identità con foto e prova dell'età. In questo modo verranno registrati i vostri dati e il vostro indirizzo.
- A.3.5.1.8. Inoltre, in questi casi siamo autorizzati a farvi scendere dal treno.
- A.3.5.1.9. Le aggressioni al nostro personale di bordo verranno denunciate alle autorità competenti in conformità con il diritto penale applicabile.
- A.3.5.1.10. Non è consentito offrire o vendere merci e beni sui nostri treni. Se offrite o vendete merci e beni, potremmo chiedervi il pagamento di una penale, ai sensi di E.1.8. [→ 37].

## A.3.5.2. Utilizzo dei vagoni cuccette e letto

- A.3.5.2.1. Durante la notte spegnere l'illuminazione centrale nei vagoni cuccette e letto.
- A.3.5.2.2. Il nostro personale di bordo preparerà letti e cuccette per dormire o per sedersi a seconda dell'ora del giorno, se possibile, anche su vostra richiesta. Si prega di notare che il nostro personale di bordo elabora le richieste dei clienti in modo cronologico in base all'ora di ricezione.
- A.3.5.2.3. I letti e le cuccette, in linea di massima, vengono preparati la sera dopo le 22:00 senza alcuna richiesta preventiva. Se l'utente di uno scompartimento desidera andare a letto già a partire dalle 21:00, tutti i letti e le cuccette dello scompartimento verranno quindi preparati prima. Al mattino, lo scompartimento verrà preparato entro le ore 08:00, nel caso un altro utente lo desideri.
- A.3.5.2.4. Alcuni treni prevedono orari diversi che il personale di bordo provvederà a comunicare.
- A.3.5.2.5. Su tutti i treni notturni offriamo speciali scompartimenti per sole donne in vagoni letto. La prenotazione è possibile fino a 4 giorni prima della partenza. Gli scompartimenti contrassegnati per sole donne possono essere utilizzati solo da passeggeri di sesso femminile. I bambini di età inferiore ai 6 anni possono essere portati nello scompartimento per sole donne, indipendentemente dal loro sesso. A partire dai 6 anni di età, solo le ragazze possono essere portate nello scompartimento per sole donne. L'uso degli scompartimenti per sole donne da parte dei passeggeri di sesso maschile non è consentito, anche previo consenso delle donne che vi si trovano all'interno.
- A.3.5.2.6. In conformità con le disposizioni del governo italiano per frenare la diffusione del COVID-19 sui trasporti pubblici, tutti i nostri passeggeri devono accettare le norme aggiuntive in materia di trasporto per viaggiare all'interno del territorio italiano:
- Potete effettuare il vostro viaggio solo se vi trovate in buona salute. Non dovete essere affetti da COVID-19 o essere stati sottoposti a una quarantena obbligatoria di 14 giorni.
  - Potete iniziare il vostro viaggio solo se siete in possesso di un Green Pass valido, che verrà controllato dal personale di bordo. Questa misura non si applica ai passeggeri che sono esonerati per delle eccezioni.
  - Non dovete presentare alcun sintomo da ricondurre al COVID-19, come ad es. temperatura corporea superiore a 37,5 °C, tosse, raffreddore, e non dovete aver avuto alcun contatto con una persona affetta da COVID-19 negli ultimi 14 giorni.

- Rinunciate al vostro viaggio e informate l'autorità sanitaria competente se uno dei sintomi presentati qui sopra si manifesta prima del viaggio o entro 8 giorni dall'arrivo a destinazione.

### **A.3.5.3. Persone escluse dal trasporto**

A.3.5.3.1. Saremo lieti di trasportarvi nei nostri treni nel caso in cui:

- si rispettino le norme che regolano il trasporto,
- il trasporto sia possibile, e
- il trasporto non sia impedito da circostanze al di fuori del nostro controllo.

A.3.5.3.2. Se vi comportate in modo inaccettabile già prima o mentre salite sui nostri treni, il nostro personale di bordo può negarvi l'accesso a bordo dei nostri treni.

A.3.5.3.3. Possiamo escludervi temporaneamente o definitivamente dalla corsa sui nostri treni nel caso in cui:

- rappresentiate un pericolo per la sicurezza e l'ordine della circolazione ferroviaria,
- rappresentiate un pericolo per la sicurezza degli altri passeggeri, oppure
- stiate causando disagi intollerabili per gli altri passeggeri.

A.3.5.3.4. Possiamo anche escludervi temporaneamente o definitivamente dalla corsa sui nostri treni in caso esista un accertamento di contravvenzione per gravi o ripetute violazioni della legge contro:

- i punti A.3.5.1. [→ 12] e A.3.5.3. [→ 14],
- l'ordine o la sicurezza prescritti per la circolazione ferroviaria, oppure
- le istruzioni fornite dal nostro personale di bordo per mantenere l'ordine o la sicurezza della circolazione ferroviaria.

A.3.5.3.5. Se a causa di una malattia mettete in pericolo il benessere e la salute di altri passeggeri o del nostro personale di bordo, quest'ultimo può negarvi l'accesso a bordo dei nostri treni.

### **A.3.5.4. Utilizzo dei dispositivi di emergenza**

A.3.5.4.1. Per la sicurezza di tutti i passeggeri, i nostri treni sono dotati di dispositivi di emergenza come il freno di emergenza, il pulsante di emergenza della porta, l'estintore, il rilevatore di fumo e i martelli di emergenza. Vi preghiamo di utilizzare questi dispositivi di emergenza solo in caso di pericolo per voi e per gli altri passeggeri. In caso di utilizzo improprio sarete tenuti al pagamento di una penale, ai sensi di E.1.9. [→ 37].

A.3.5.4.2. Se decidete di pagare la penale in un secondo momento, essa sarà aumentata della tassa di gestione, ai sensi di E.1.3. [→ 36] In questo caso, si prega di mostrare al nostro personale di bordo un documento d'identità con foto e prova dell'età. In questo modo verranno registrati i vostri dati e il vostro indirizzo.

A.3.5.4.3. Chiunque utilizzi in modo improprio i dispositivi di sicurezza e di emergenza verrà denunciato, senza eccezioni, alle autorità competenti.

## A.4. Trasporto di bagagli, oggetti e animali

### A.4.1. Bagagli e oggetti

#### A.4.1.1. Quali sono i bagagli e gli oggetti che si possono portare con sé?

A.4.1.1.1. Sui nostri treni potete portare gratuitamente con voi i vostri bagagli, a condizione che siano collocati nei portabagagli sopra o sotto il vostro sedile o negli spazi riservati per il trasporto dei bagagli a mano. Le dimensioni massime dei bagagli non devono superare 90 cm x 60 cm x 40 cm.

A.4.1.1.2. I seguenti bagagli possono essere trasportati gratuitamente anche se superano le dimensioni specificate al punto A.4.1.1.1. [→ 15]:

- sci e snowboard
- racchette da sci e bastoni da trekking
- strumenti a fiato, ad arco o a corde pizzicate
- sedie a rotelle
- passeggini

A.4.1.1.3. Per noi è molto importante la sicurezza dei nostri passeggeri. Potete portare con voi solo ciò che è permesso dalla legge italiana sulle ferrovie e non rappresenti alcun pericolo per voi, per gli altri passeggeri o per i nostri treni. Sono esclusi in particolare le armi da fuoco cariche e le sostanze e gli oggetti pericolosi, esplosivi, infiammabili, comburenti, velenosi, radioattivi, proibiti, corrosivi e infettanti, nonché altre merci pericolose secondo la legge sul trasporto di merci pericolose. I ciclomotori o i motorini possono essere caricati solo su treni per il trasporto di autovetture.

A.4.1.1.4. Se vi è un ragionevole sospetto che gli oggetti non siano conformi al punto A.4.1.1.3. [→ 15] il nostro personale di bordo può controllare questi oggetti per motivi di sicurezza. Se non riusciamo a trovare il proprietario di tali oggetti, li controlleremo in presenza di 2 testimoni.

A.4.1.1.5. Se i vostri bagagli e i vostri oggetti non sono conformi ai punti A.4.1.1.3. [→ 15], o se non acconsentite ad un'ispezione, ai sensi di A.4.1.1.4. [→ 15], il nostro personale di bordo è autorizzato a non consentirvi di viaggiare sui nostri treni.

#### A.4.1.2. Come si devono riporre i bagagli e gli oggetti?

A.4.1.2.1. Si prega di collocare i bagagli di piccole dimensioni nei portabagagli sopra i sedili. Poiché qui lo spazio è limitato in altezza, si prega di collocare i bagagli ingombranti sotto i sedili o, eventualmente, nei portabagagli a scaffale.

A.4.1.2.2. I posti a sedere sui nostri treni sono riservati ai nostri passeggeri. Pertanto, si prega di non collocare bagagli o altri oggetti, come per es. giacche, sopra di essi.

A.4.1.2.3. Per la sicurezza dei passeggeri: si prega di tenere sgombri i corridoi, le porte, le vie di fuga e i dispositivi di sicurezza e di seguire sempre le istruzioni del nostro personale di bordo.

A.4.1.2.4. Se vi sono bagagli troppo grandi o troppo numerosi che bloccano corridoi, porte, vie di fuga o dispositivi di sicurezza e quindi mettono a rischio la sicurezza di tutti i passeggeri, dobbiamo procedere alla loro rimozione dal treno. Se non riusciamo a trovare il proprietario, consegneremo i bagagli al personale di stazione e dovranno essere ritirati presso gli uffici oggetti smarriti, ai sensi del punto A.8. [→ 22].

### A.4.1.3. Supervisione e responsabilità

A.4.1.3.1. Vi preghiamo di vigilare voi stessi sui vostri bagagli o di assicurarli in modo adeguato.

A.4.1.3.2. Siamo responsabili per le seguenti circostanze esclusivamente in conformità con le disposizioni del punto A.7.1.1.1. [→ 21]:

- danni ai bagagli
- furto o smarrimento dei vostri bagagli
- danni alle persone causati dai vostri bagagli
- imbrattamento degli abiti di altri passeggeri o dei loro oggetti a causa dei vostri bagagli

### A.4.2. Biciclette

#### A.4.2.1. Ecco come portare con sé le biciclette

A.4.2.1.1. È possibile portare con sé una bicicletta a persona. La vostra bicicletta può anche essere dotata di una pedalata assistita elettrica se la velocità massima nominale è di 25 km/h. Non carichiamo a bordo veicoli esclusivamente a trazione elettrica. I monopattini pieghevoli non sono inclusi nella categoria delle biciclette, comprese quelle a trazione elettrica. Le dimensioni di questi monopattini devono essere conformi al punto A.4.1.1.1. [→ 15] Sui treni, ai sensi di A.4.2.1.5. [→ 16], si possono portare con sé anche i rimorchi per biciclette. Si prega di togliere i bagagli dalla bicicletta. Una persona può anche portare con sé un rimorchio per biciclette oltre alla propria bicicletta, per il quale sarà necessario acquistare un altro biglietto e una prenotazione per biciclette.

A.4.2.1.2. La batteria deve essere saldamente montata sulla bicicletta durante il trasporto in treno e non può essere né caricata né utilizzata come powerbank o in altro modo. Per la batteria valgono le stesse disposizioni che per le biciclette. Non è possibile portare a bordo sui nostri treni batterie difettose o veicoli con batterie difettose. Si prega di rispettare le disposizioni della legge sul trasporto di merci pericolose.

A.4.2.1.3. Vi preghiamo di effettuare una prenotazione per la vostra bicicletta sui treni a lunga percorrenza e sui treni notturni. Senza prenotazione non possiamo purtroppo caricare a bordo la vostra bicicletta.

A.4.2.1.4. In tutti i nostri treni dove offriamo il trasporto di biciclette, possiamo trasportare biciclette con le seguenti dimensioni massime e un peso massimo di 30 kg:

- lunghezza della bicicletta di 185 cm
- altezza della bicicletta di 110 cm
- larghezza della bicicletta di 60 cm
- diametro della ruota di 28 pollici (74 cm) e larghezza dello pneumatico di 4,2 cm

Su tutti i nostri treni dove offriamo il trasporto di rimorchi per biciclette, possiamo trasportare rimorchi per biciclette con le seguenti dimensioni massime:

- lunghezza del rimorchio (senza corrimano) di 110 cm
- altezza del rimorchio di 100 cm
- larghezza del rimorchio di 90 cm

A.4.2.1.5. Sui nostri treni a lunga percorrenza, che dispongono di carrozze con appositi vani portabagagli per le biciclette, possiamo trasportare anche biciclette più grandi e rimorchi per biciclette. Presso le biglietterie ÖBB e contattando il servizio clienti al numero +43 5 1717 potete scoprire quali treni a lunga percorrenza sono dotati di questi vagoni speciali. In

questo modo è anche possibile prenotare il posto per la bicicletta in questi vagoni. Su tutti gli altri treni non possiamo trasportare biciclette che superano le dimensioni descritte al punto A.4.2.1.3. [→ 16], a causa dello spazio limitato.

A.4.2.1.6. Si prega di collocare la bicicletta e il rimorchio per biciclette solo nello spazio riservato e di osservare le indicazioni al punto A.4.1.2.3. [→ 15] Se vi sono biciclette o rimorchi per biciclette troppo grandi, troppo numerosi o senza una prenotazione che bloccano corridoi, porte, vie di fuga o dispositivi di sicurezza e quindi mettono a rischio la sicurezza di tutti i passeggeri, dobbiamo procedere alla loro rimozione dal treno. Se non riusciamo a trovare il proprietario, consegniamo le biciclette e i rimorchi per biciclette al personale di stazione e dovranno essere ritirati presso l'ufficio oggetti smarriti in Austria. Seguire sempre le istruzioni del nostro personale di bordo.

A.4.2.1.7. Si prega di caricare a bordo la bicicletta sempre da soli. Se necessario, il nostro personale di bordo vi aiuterà a caricarla nei vagoni con appositi vani portabagagli per le biciclette.

## A.4.2.2. Supervisione e responsabilità

A.4.2.2.1. Le biciclette e i rimorchi per biciclette sono da considerarsi bagagli a mano. Pertanto, vi preghiamo di vigilare voi stessi sulla vostra bicicletta e di assicurarla in modo adeguato.

A.4.2.2.2. Siamo responsabili per le seguenti circostanze esclusivamente in conformità con le disposizioni del punto A.7.1.1.1. [→ 21]:

- danni alla bicicletta
- furto o smarrimento della vostra bicicletta
- danni alle persone causati dalla vostra bicicletta
- imbrattamento degli abiti di altri passeggeri o dei loro oggetti a causa della vostra bicicletta

## A.4.3. Animali

### A.4.3.1. Informazioni generali

A.4.3.1.1. Gli animali piccoli e non pericolosi possono essere trasportati gratuitamente in contenitori chiusi e sicuri per il trasporto, a condizione che i contenitori siano conformi al punto A.4.1. [→ 15].

A.4.3.1.2. Non è necessario un contenitore per il vostro cane, nel caso in cui venga utilizzata la museruola e il guinzaglio. In questo caso, tuttavia, il vostro cane ha bisogno di un biglietto, ai sensi del punto B.1.1. [→ 24]. Il vostro cane può sedersi sul pavimento solo sotto la supervisione del rispettivo proprietario.

A.4.3.1.3. Potete portare il vostro cane, ai sensi del punto A.4.3.1.1. [→ 17] e A.4.3.1.2. [→ 17], negli scompartimenti dei vagoni cuccette e letto, nel caso in cui abbiate prenotato l'intero scompartimento.

A.4.3.1.4. Se il vostro animale domestico, a causa di una malattia, mette in pericolo il benessere e la salute degli altri passeggeri o del nostro personale di bordo, quest'ultimo può negare a voi e al vostro animale domestico l'accesso a bordo dei nostri treni.

### A.4.3.2. Supervisione e responsabilità

A.4.3.2.1. Il punto A.4.1.3.1. [→ 16] si applica mutatis mutandis alla supervisione e alla responsabilità per gli animali domestici portati con sé.

## A.5. I vostri diritti in caso di ritardo o cancellazione del treno

### A.5.1. Indennizzo in caso di ritardo

#### A.5.1.1. Indennizzo in caso di ritardo per i biglietti per i servizi a lunga percorrenza e notturni

A.5.1.1.1. In caso di ritardo da 60 a 119 minuti, vi sarà rimborsato il 25% del prezzo del biglietto. A partire da un ritardo di 120 minuti, riceverete un rimborso del 50%.

A.5.1.1.2. Se siete in possesso di un biglietto di andata e ritorno, calcoleremo l'indennizzo per un ritardo che si è verificato durante il viaggio di andata o di ritorno in misura proporzionale alla tariffa pagata. Se il contratto di trasporto è stato stipulato per un viaggio di andata e ritorno, l'indennizzo per un ritardo che si è verificato nel viaggio di andata o in quello di ritorno viene calcolato sulla base della metà della tariffa pagata. Allo stesso modo, il prezzo di un servizio di trasporto in ritardo, fornito nell'ambito di qualsiasi altro contratto di trasporto che preveda più tratte parziali una in seguito all'altra, viene calcolato in misura proporzionale al prezzo intero.

#### A.5.1.2. Quando non si riceve alcun indennizzo in caso di ritardo?

A.5.1.2.1. Non avete diritto ad alcun indennizzo in caso di ritardo nel caso in cui:

- siate informati di eventuali ritardi prima dell'acquisto del biglietto
- siate in grado di continuare il vostro viaggio con un altro mezzo di trasporto pubblico o lungo un altro percorso e abbiate quindi accumulato un ritardo inferiore di 60 minuti all'arrivo.

#### A.5.1.3. Dove si può ottenere la conferma del ritardo?

A.5.1.3.1. Riceverete una conferma del ritardo:

- direttamente dal personale di bordo del treno in ritardo
- fino a 2 giorni dopo il viaggio all'indirizzo [oebb.at](http://oebb.at). Inserite il treno e la data su Scotty, il nostro sistema elettronico di informazioni sugli orari, e stampate la conferma del ritardo visualizzato
- fino a 7 giorni dopo il viaggio presso tutte le biglietterie ÖBB in Austria
- dopo 7 giorni, riceverete la conferma del ritardo presso il servizio clienti ÖBB raggiungibile al numero +43 5 1717 o all'indirizzo [www.oebb.at/kontakt](http://www.oebb.at/kontakt).

### A.5.2. Supporto in caso di ritardi e cancellazioni di treni

A.5.2.1.1. Se abbiamo un ritardo di oltre 60 minuti, adotteremo tutte le misure ragionevoli e proporzionate, se disponibili o ragionevolmente applicabili, per agevolare la vostra situazione. Si prega di contattare il servizio clienti ÖBB per iscritto.

A.5.2.1.2. Se il treno con il quale viaggiate si trova fermo su una tratta da più di 60 minuti, faremo del nostro meglio per portarvi alla stazione più vicina o alla vostra stazione di destinazione il più rapidamente possibile.

A.5.2.1.3. Se non potete continuare il vostro viaggio il giorno stesso oppure entro le ore 3:00 del giorno successivo, a causa della cancellazione del treno, di un ritardo superiore a 60 minuti o perché avete perso l'ultima coincidenza per via del nostro ritardo, avete le seguenti possibilità:

- vi rimborseremo il costo di un hotel fino a un massimo di 80,- Euro e il costo del viaggio tra l'hotel e la stazione fino a un massimo di 50,- Euro,

- vi offriamo di continuare il vostro viaggio con un altro mezzo di trasporto, ad es. in taxi, e vi rimborseremo fino a un massimo di 50,- Euro.

A.5.2.1.4. ÖBB può rimborsare costi più elevati in caso di validi motivi sulla base di una valutazione caso per caso. Un valido motivo è, ad esempio, l'impossibilità di proseguire il viaggio il giorno stesso per i passeggeri a mobilità ridotta e i loro accompagnatori.

### A.5.3. Rimborso in caso di cancellazione o ritardo del treno

A.5.3.1.1. Se è ragionevole supporre che arriverete alla stazione di destinazione del vostro viaggio con un ritardo superiore a 60 minuti o non arriverete affatto, potete scegliere una delle seguenti opzioni:

A.5.3.1.2. Potete scegliere:

- vi rimborseremo gratuitamente la tariffa pagata per la tratta su cui non viaggerete più. In questo caso, la tariffa per la tratta già percorsa verrà detratta dalla tariffa per l'intera tratta in base al contratto di trasporto. Se necessario, rimborseremo anche la tariffa per la parte del viaggio già effettuata ma diventata inutile. In questo caso, vi rimborseremo anche la tariffa per il vostro viaggio di ritorno verso il punto di partenza,
- oppure potete continuare il vostro viaggio con il biglietto a disposizione senza costi aggiuntivi alla prossima occasione o in un secondo momento, se necessario su un'altra tratta.

A.5.3.1.3. In particolare, potete ragionevolmente aspettarvi un ritardo o una cancellazione del treno, ai sensi del punto A.5.3.1.1. [→ 19], se vi informiamo tramite uno dei seguenti canali di informazione:

- affissione di orari e informazioni sui cambiamenti di orario nelle stazioni
- avvisi elettronici e annunci con altoparlanti nei treni e nelle stazioni
- informazioni sugli orari tratte dai sistemi di prenotazione dei nostri punti vendita
- mezzi di informazione sugli orari e i passeggeri a disposizione, in particolare il sistema di informazione sugli orari in Internet all'indirizzo [oebb.at](http://oebb.at).

A.5.3.1.4. Se continuate il vostro viaggio con uno dei nostri treni alla prossima occasione o in un secondo momento o se tornate al primo punto di partenza, vi riemettiamo il biglietto, se necessario: per un'altra categoria di comfort, un altro treno ÖBB o un periodo di validità più lungo.

A.5.3.1.5. Su richiesta, certifichiamo la mancata coincidenza, il ritardo o la cancellazione del treno.

### A.5.4. Ecco come ottenere l'indennizzo in caso di ritardo o il rimborso

A.5.4.1.1. Se avete diritto a un indennizzo o a un rimborso ai sensi del punto A.5. [→ 18], siete pregati di inviare la domanda di indennizzo o rimborso debitamente compilata e firmata all'indirizzo riportato sul modulo o di consegnarla presso una biglietteria ÖBB. È possibile presentare la domanda fino a un anno dopo la scadenza del periodo di validità del biglietto.

A.5.4.1.2. Con questa domanda, potete anche far valere le vostre richieste di indennizzo, ai sensi del punto A.5.2.1.3. [→ 18].

A.5.4.1.3. Si prega di allegare alla domanda: i biglietti, le ricevute per le spese sostenute e rimborsabili, ai sensi del punto A.5.3. [→ 19], nonché le eventuali conferme di ritardo disponibili in originale o in copia. Per i biglietti elettronici, si prega di allegare il codice di prenotazione. Se avete stampato il vostro biglietto da casa, vi preghiamo di allegare tale biglietto o almeno il codice di prenotazione. Se allegate delle copie alla vostra domanda, verificheremo presso le biglietterie ÖBB che corrispondano ai documenti originali. Se corrispondono, la copia e l'originale saranno contrassegnati come documenti presentati.

- A.5.4.1.4. Si prega di osservare con attenzione tutte le norme in materia fiscale. Per i biglietti contrassegnati come "non dà diritto alla detrazione dell'imposta pagata a monte", abbiamo bisogno anche della fattura o del certificato per la detrazione dell'imposta pagata a monte in originale per procedere con il rimborso.
- A.5.4.1.5. Il nostro centro servizi ÖBB per i diritti dei passeggeri verificherà la vostra domanda e i biglietti e determinerà se la vostra richiesta di indennizzo è legittima. Potete scegliere tra un buono o il corrispettivo in denaro. Trasferiremo il corrispettivo in denaro sul conto da voi indicato senza alcuna detrazione. Entrambe le operazioni saranno effettuate entro un mese. Il buono vi verrà spedito. Il buono è valido per 10 anni dalla data di emissione e può essere riscattato solo presso ÖBB.
- A.5.4.1.6. Per i biglietti acquistati con carta di credito, accrediteremo l'importo sulla carta di credito.
- A.5.4.1.7. Se allegate documenti in originale alla vostra domanda di indennizzo, ve li rispediremo gratuitamente su richiesta dopo l'elaborazione della domanda.
- A.5.4.1.8. Procederemo all'indennizzo solo dei biglietti emessi da noi o dai nostri distributori. Se avete acquistato i biglietti da un'altra società ferroviaria, inoltreremo i documenti a tale società e vi informeremo a tal proposito.
- A.5.4.1.9. Arrotondiamo gli importi a 10 centesimi. In caso di indennizzi ai sensi del punto A.5.1. [→ 18] e A.5.2. [→ 18], paghiamo gli importi di indennizzo a partire da 4,- Euro, sotto forma di denaro o buono.

## **A.6. I vostri ulteriori diritti al rimborso**

### **A.6.1. I vostri diritti in caso di difetti di qualità**

- A.6.1.1.1. Nei seguenti casi, riceverete un rimborso completo del biglietto o della prenotazione:
- avete rinunciato al vostro viaggio perché non abbiamo potuto fornirvi il vostro posto letto, la cuccetta o il posto a sedere prenotato,
  - avete rinunciato al vostro viaggio perché non abbiamo potuto fornirvi un posto in prima classe o in classe business a causa della mancanza di spazio, sebbene eravate in possesso di un biglietto di prima classe o classe business,
  - se non siamo stati in grado di offrirvi un posto a sedere prenotato nonostante la vostra prenotazione.
- A.6.1.1.2. Nei seguenti casi riceverete un rimborso parziale del vostro biglietto:
- se avete dovuto viaggiare in una classe di comfort inferiore rispetto a quella prenotata a causa della mancanza di spazio,
  - se avete dovuto viaggiare in una classe di comfort inferiore rispetto a quella prenotata a causa della cancellazione di un vagone.
- A.6.1.1.3. Se si applica uno dei punti di cui sopra, si prega di contattare il nostro personale di bordo. Sarà lieto di rilasciarvi un certificato di non utilizzo per il rimborso del vostro biglietto o della vostra prenotazione.
- A.6.1.1.4. Vi rimborseremo la differenza per la tariffa corretta nel caso in cui il nostro personale di bordo o parti terze da noi incaricate applichino in modo errato le condizioni di trasporto del punto A. [→ 6] o le norme di utilizzo del punto B. [→ 24] al momento della vendita dei biglietti.

## A.6.2. I vostri diritti se non desiderate effettuare il viaggio

A.6.2.1.1. Se non desiderate effettuare il vostro viaggio o volete percorrere solo una parte della tratta di validità, troverete le condizioni per il rimborso delle tariffe nella sezione B. [→ 24] del presente manuale.

## A.6.3. Ecco come ottenere il rimborso

A.6.3.1.1. Potete presentare la domanda di rimborso della tariffa pagata direttamente presso una delle nostre biglietterie. Si prega di presentare con la domanda i seguenti documenti in originale:

- per i rimborsi ai sensi del punto A.6.1. [→ 20], i biglietti, le prenotazioni e i certificati di non utilizzo,
- per i rimborsi ai sensi del punto A.6.2. [→ 21], i biglietti o le prenotazioni con eventuali note di controllo e revisione.

A.6.3.1.2. Senza i documenti in originale, non saremo in grado di elaborare la vostra domanda e dovremo purtroppo respingere le vostre richieste.

A.6.3.1.3. Si prega di inviare la domanda entro a 6 mesi dopo la fine del periodo di validità del vostro biglietto. Il pagamento sarà effettuato entro 2 mesi.

A.6.3.1.4. Si prega di osservare con attenzione tutte le norme in materia fiscale. Per i biglietti contrassegnati come "non dà diritto alla detrazione dell'imposta pagata a monte", abbiamo bisogno anche della fattura o del certificato per la detrazione dell'imposta pagata a monte in originale per procedere con il rimborso.

A.6.3.1.5. Non rimborseremo alcuna tassa o sanzione ai sensi di E. [→ 36], ad eccezione di E.1.2. [→ 36] nel caso in cui venga meno il motivo della richiesta di pagamento della tariffa.

A.6.3.1.6. Per i biglietti acquistati con carta di credito, accrediteremo l'importo sulla carta di credito.

A.6.3.1.7. rimborseremo solo i biglietti emessi da noi o dai nostri distributori. Se avete acquistato i biglietti da un'altra società ferroviaria, inoltreremo i documenti a tale società e vi informeremo a tal proposito.

## A.7. Responsabilità

### A.7.1. Responsabilità della società ferroviaria

A.7.1.1.1. In linea di massima, siamo responsabili nei confronti dei nostri passeggeri solo in caso di dolo o grave negligenza. In caso di morte e lesioni personali, siamo responsabili anche per lieve negligenza. La responsabilità per il trasporto di bagagli, oggetti, biciclette e animali domestici si basa sui punti A.4.1.3. [→ 16], A.4.2.2. [→ 17] e A.4.3.2. [→ 17]. Le disposizioni della legge italiana e del [regolamento \(CE\) n. 1371/2007](#), compreso il suo allegato I, CIV, rimangono inalterate e disciplinano la responsabilità delle società ferroviarie in relazione ai passeggeri e ai loro bagagli, agli animali domestici e ai veicoli.

A.7.1.1.2. In linea di massima, siamo responsabili nei confronti dei nostri passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, senza alcuna limitazione di responsabilità, solo in caso di dolo o grave negligenza per la perdita totale o parziale o eventuali danni a:

- attrezzature per la mobilità e
- altri ausili personali legati alla disabilità.

A.7.1.1.3. Se avete acquistato il vostro biglietto in base all'orario e gli orari di partenza e di arrivo del treno che avete scelto dovessero cambiare, vi informeremo dei cambiamenti attraverso tutti i canali di informazione a nostra disposizione.

A.7.1.1.4. Siamo responsabili nei confronti dei passeggeri per eventuali danni causati dal fatto che il viaggio non possa essere continuato il giorno stesso a causa di cancellazione, ritardo o mancata coincidenza o che, nelle circostanze date, la continuazione del viaggio il giorno stesso non sia ragionevole. Il risarcimento danni comprende i costi ragionevoli sostenuti dal passeggero in relazione al pernottamento e alla notifica delle persone che lo attendevano.

Saremo esonerati da questa responsabilità se la cancellazione, il ritardo o la mancata coincidenza sono da ricondurre ad una delle seguenti cause:

- circostanze al di fuori dell'attività ferroviaria che il trasportatore non ha potuto evitare nonostante l'applicazione di tutta la diligenza richiesta dalle particolari circostanze del caso e le cui conseguenze non è stato in grado di prevenire,
- colpa del passeggero o
- il comportamento di una parte terza che il trasportatore, nonostante l'applicazione di tutta la diligenza richiesta dalle particolari circostanze del caso, non ha potuto evitare e le cui conseguenze non è stato in grado di prevenire; un'altra società che utilizza la stessa infrastruttura ferroviaria non è considerata come una parte terza; i diritti di regresso rimangono inalterati.

Se e in quale misura dobbiamo pagare un risarcimento per danni diversi da quelli previsti al paragrafo 1, sarà determinato dalla legislazione nazionale.

## A.7.2. Responsabilità nei confronti del personale ÖBB

A.7.2.1.1. Siamo responsabili per il nostro personale in relazione agli acquisti e alle prenotazioni solo in caso di dolo e grave negligenza. Siamo responsabili per il nostro personale e per le altre persone di cui ci avvaliamo nell'esecuzione del trasporto, nella misura in cui tale personale e le altre persone agiscano nell'esercizio delle loro funzioni. I gestori dell'infrastruttura ferroviaria su cui viene effettuato il trasporto sono considerati come persone i cui servizi vengono utilizzati da ÖBB-Personenverkehr AG in qualità di trasportatore per l'esecuzione del trasporto.

## A.7.3. Responsabilità dei passeggeri

A.7.3.1.1. Sarete responsabili per i danni causati a noi o a parti terze se non vi atterrete alle norme di legge e amministrative e al regolamento concernente il trasporto internazionale ferroviario delle merci pericolose (RID) o se violerete le presenti condizioni di trasporto, in conformità alle norme generali in materia di responsabilità da illecito.

## A.8. Oggetti smarriti

A.8.1.1.1. Se avete perso o dimenticato qualcosa sui seguenti treni, contattate una delle seguenti strutture di servizio:

- Railjet via Tarvisio RJ 130/131 e RJ 132/133

Per questi treni c'è la possibilità di cercare gli oggetti smarriti presso gli uffici pubblici per gli oggetti smarriti all'indirizzo [www.fundamt.gv.at](http://www.fundamt.gv.at).

- Nightjet ÖBB

Se gli oggetti smarriti vengono trovati dal personale della società Newrest WL, questi verranno portati a Vienna. Ogni giovedì la società NewrestWL consegna questi oggetti a ÖBB. I clienti possono contattare l'ufficio ÖBB Lost & Found al numero +431/93000-22 2 22.

---

Se gli oggetti smarriti vengono trovati dal personale di Trenord e Trenitalia in Italia, questi verranno consegnati ai rispettivi comuni. Per trovare l'ufficio oggetti smarriti in questione, si prega di cercare in Internet "ufficio oggetti rinvenuti" e il nome del comune o della stazione di fine corsa del treno.

## **A.9. Legge applicabile e foro competente**

### **A.9.1.1.1.**

I nostri contratti di trasporto sono regolati dal diritto italiano, con esclusione delle norme di rinvio del diritto internazionale privato e della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti per la vendita internazionale di merci. Il luogo di adempimento e il foro competente è Milano, salvo il caso di una transazione tra impresa e consumatore ai sensi del decreto legge n. 206/2005 ("codice del consumo").

## **B. Offerta di biglietti**

### **B.1. Norme di utilizzo dei biglietti**

#### **B.1.1. Biglietto standard**

##### **B.1.1.1. Quando è disponibile questa offerta di biglietti?**

B.1.1.1.1. Questa offerta di biglietti è disponibile fino a nuovo avviso.

##### **B.1.1.2. Con quanto anticipo si può acquistare questo biglietto?**

B.1.1.2.1. Si può approfittare di questa offerta fino a 180 giorni in anticipo. Fintanto che l'orario del nuovo calendario annuale non è stato ancora pubblicato, si può acquistare il biglietto al massimo fino al termine dell'orario esistente.

##### **B.1.1.3. Quando e per quanto tempo è valido questo biglietto?**

B.1.1.3.1. Il biglietto singolo è valido per 2 giorni. Il periodo di validità è indicato sul biglietto. I biglietti di andata e ritorno vengono considerati come due biglietti singoli. È possibile interrompere il vostro viaggio e continuare in un secondo momento.

##### **B.1.1.4. Per quale area geografica è possibile acquistare questo biglietto?**

B.1.1.4.1. Questo biglietto è disponibile per tutte le tratte all'interno del territorio nazionale italiano su cui circolano treni ÖBB.

##### **B.1.1.5. Dove è valido questo biglietto?**

B.1.1.5.1. Il biglietto è valido per un viaggio di sola andata lungo la tratta dei treni e dei collegamenti da voi prenotati.

B.1.1.5.2. La tratta è indicata sul biglietto.

B.1.1.5.3. Non è possibile viaggiare su un'altra tratta.

##### **B.1.1.6. Su quali treni è valido questo biglietto?**

B.1.1.6.1. Questo biglietto è valido sui treni ÖBB, ai sensi di E.2. [→ 37].

##### **B.1.1.7. Per quali categorie di comfort è possibile acquistare questo biglietto?**

B.1.1.7.1. È possibile acquistare questo biglietto per la prima e la seconda classe.

B.1.1.7.2. Se decidete di passare dalla seconda alla prima classe, siete tenuti al pagamento della differenza tra le due classi per la tratta che si vuole percorrere.

B.1.1.7.3. Se decidete di passare dalla prima classe alla classe business sul treno, valgono le disposizioni del punto B.1.5. [→ 30].

##### **B.1.1.8. Per quanti passeggeri si può acquistare questo biglietto?**

B.1.1.8.1. Con il biglietto singolo possono viaggiare insieme fino a 99 passeggeri.

##### **B.1.1.9. Quali sono le possibilità di rimborso per questo biglietto?**

B.1.1.9.1. Il biglietto singolo può essere rimborsato prima del primo giorno di validità, senza alcuna penale.

B.1.1.9.2. Non è possibile ottenere il rimborso del biglietto singolo a partire dal primo giorno di validità. I biglietti di andata e ritorno vengono considerati come due biglietti singoli.

### B.1.1.10. Dove è possibile acquistare questo biglietto?

B.1.1.10.1. È possibile acquistare questo biglietto presso i seguenti punti vendita:

- biglietterie ÖBB
- [tickets.oebb.at](https://tickets.oebb.at)
- servizio clienti al numero +43 5 1717
- app ÖBB
- biglietterie automatiche ÖBB
- presso il nostro personale di bordo sui treni a lunga percorrenza e i treni notturni
- i nostri distributori
- Bei Agenturen mit ÖBB Ticketverkauf presso le agenzie che offrono vendita di biglietti ÖBB

### B.1.1.11. Per quali gruppi di clienti è disponibile questa offerta?

B.1.1.11.1. Questo biglietto è disponibile per Bambini, Adulti, Gruppi, Passeggeri con disabilità con accompagnatori, Passeggeri con disabilità su sedia a rotelle, Cane e Biciclette.

## B.1.2. Sparschiene

### B.1.2.1. Quando è disponibile questa offerta di biglietti?

B.1.2.1.1. Questa offerta di biglietti è disponibile fino a nuovo avviso.

### B.1.2.2. Con quanto anticipo si può acquistare questo biglietto?

B.1.2.2.1. Si può approfittare di questa offerta fino a 180 giorni in anticipo. Fintanto che l'orario del nuovo calendario annuale non è stato ancora pubblicato, si può acquistare il biglietto al massimo fino al termine dell'orario esistente.

B.1.2.2.2. È possibile acquistare questo biglietto fino a quando il contingente limitato per la rispettiva corsa in treno non sarà esaurito, al più tardi però fino a 1 minuto prima della partenza del treno.

### B.1.2.3. Quando e per quanto tempo è valido questo biglietto?

B.1.2.3.1. Questo biglietto è vincolato al treno, ai sensi del punto A.3.1.3. [→ 7]. È valido solo il giorno di validità per i treni e i posti prenotati. Troverete le rispettive informazioni sul vostro biglietto.

B.1.2.3.2. Questo biglietto non è valido su tutti gli altri treni.

B.1.2.3.3. Non è possibile interrompere il vostro viaggio e continuare in un secondo momento.

B.1.2.3.4. biglietti Sparschiene sono biglietti personali, indipendentemente dalla modalità di acquisto. Vengono emessi a nome del passeggero o dei passeggeri indicati durante la procedura di prenotazione. Al momento del controllo del biglietto, i passeggeri indicati sul biglietto sono tenuti a presentare un documento d'identità con foto e prova dell'età.

B.1.2.3.5. Se non presentate un documento d'identità o se i nomi dei passeggeri non corrispondono a quelli sul biglietto, si applicano le norme del punto A.3.2. [→ 8] per i passeggeri sprovvisti di un biglietto valido.

**B.1.2.4. Per quale area geografica è possibile acquistare questo biglietto?**

B.1.2.4.1. Questo biglietto è disponibile per tutte le tratte all'interno del territorio nazionale italiano su cui circolano treni ÖBB.

**B.1.2.5. Dove è valido questo biglietto?**

B.1.2.5.1. Il biglietto è valido per un viaggio di sola andata lungo la tratta dei treni e dei collegamenti da voi prenotati.

B.1.2.5.2. La tratta è indicata sul biglietto.

B.1.2.5.3. Non è possibile viaggiare su un'altra tratta.

**B.1.2.6. Su quali treni è valido questo biglietto?**

B.1.2.6.1. Questo biglietto è valido sui treni ÖBB, ai sensi di E.2. [→ 37].

**B.1.2.7. Per quali categorie di comfort è possibile acquistare questo biglietto?**

B.1.2.7.1. È possibile acquistare questo biglietto per la prima e la seconda classe per i servizi a lunga percorrenza.

B.1.2.7.2. Se decidete di passare dalla prima classe alla classe business sul treno, valgono le disposizioni del punto B.1.5. [→ 30].

**B.1.2.8. Per quanti passeggeri si può acquistare questo biglietto?**

B.1.2.8.1. Questa offerta di biglietti è disponibile per una persona.

B.1.2.8.2. Si può emettere un biglietto comune per un massimo di 6 passeggeri.

**B.1.2.9. Quali sono le possibilità di rimborso per questo biglietto?**

B.1.2.9.1. Non è possibile ottenere il rimborso di questo biglietto prima del primo giorno di validità.

B.1.2.9.2. Non è possibile ottenere il rimborso di questo biglietto a partire dal primo giorno di validità.

**B.1.2.10. Dove è possibile acquistare questo biglietto?**

B.1.2.10.1. È possibile acquistare questo biglietto presso i seguenti punti vendita:

- biglietterie ÖBB
- [tickets.oebb.at](https://tickets.oebb.at)
- servizio clienti al numero +43 5 1717
- app ÖBB
- presso uno dei nostri distributori
- presso le agenzie che offrono vendita di biglietti ÖBB

**B.1.2.11. Per quali gruppi di clienti è disponibile questa offerta?**

B.1.2.11.1. Questo biglietto è disponibile per adulti e bambini. 4 bambini per ogni adulto pagano solo le spese di prenotazione sui treni. I neonati viaggiano secondo la tariffa bambini nel caso in cui abbiano bisogno di un posto a sedere.

## B.1.3. Sparschiene comfort

### B.1.3.1. Quando è disponibile questa offerta di biglietti?

B.1.3.1.1. Questa offerta di biglietti è disponibile fino a nuovo avviso.

### B.1.3.2. Con quanto anticipo si può acquistare questo biglietto?

B.1.3.2.1. Si può approfittare di questa offerta fino a 180 giorni in anticipo. Fintanto che l'orario del nuovo calendario annuale non è stato ancora pubblicato, si può acquistare il biglietto al massimo fino al termine dell'orario esistente.

B.1.3.2.2. È possibile acquistare questo biglietto fino a quando il contingente limitato per la rispettiva corsa in treno non sarà esaurito, al più tardi però fino a 1 minuto prima della partenza del treno.

### B.1.3.3. Quando e per quanto tempo è valido questo biglietto?

B.1.3.3.1. Questo biglietto è valido solo il giorno di validità, sui treni prenotati e per i posti prenotati. Entrambe le informazioni sono indicate sul biglietto. La prenotazione del posto a sedere è inclusa nel biglietto se tecnicamente disponibile al momento della prenotazione.

B.1.3.3.2. Questo biglietto non è valido su tutti gli altri treni.

B.1.3.3.3. Non è possibile interrompere il vostro viaggio e continuare in un secondo momento.

B.1.3.3.4. I biglietti Sparschiene comfort sono biglietti personali, indipendentemente dalla modalità di acquisto. Vengono emessi a nome del passeggero o dei passeggeri indicati durante la procedura di prenotazione. Al momento del controllo del biglietto, i passeggeri indicati sul biglietto sono tenuti a presentare un documento d'identità con foto e prova dell'età.

B.1.3.3.5. Se non presentate un documento d'identità o se i nomi dei passeggeri non corrispondono a quelli sul biglietto, si applicano le norme del punto A.3.2. [→ 8] per i passeggeri sprovvisti di un biglietto valido.

### B.1.3.4. Per quale area geografica è possibile acquistare questo biglietto?

B.1.3.4.1. Questo biglietto è disponibile per tutte le tratte all'interno del territorio nazionale italiano su cui circolano treni ÖBB.

### B.1.3.5. Dove è valido questo biglietto?

B.1.3.5.1. Il biglietto è valido per un viaggio di sola andata lungo la tratta dei treni e dei collegamenti da voi prenotati.

B.1.3.5.2. La tratta è indicata sul biglietto.

B.1.3.5.3. Non è possibile viaggiare su un'altra tratta.

### B.1.3.6. Su quali treni è valido questo biglietto?

B.1.3.6.1. Questo biglietto è valido sui treni ÖBB.

### B.1.3.7. Per quali categorie di comfort è possibile acquistare questo biglietto?

B.1.3.7.1. È possibile acquistare questo biglietto per la prima e la seconda classe per i servizi a lunga percorrenza.

B.1.3.7.2. Se decidete di passare dalla prima classe alla classe business sul treno, valgono le disposizioni del punto B.1.5. [→ 30].

### **B.1.3.8. Per quanti passeggeri si può acquistare questo biglietto?**

- B.1.3.8.1. Questa offerta di biglietti è disponibile per una persona.
- B.1.3.8.2. Si può emettere un biglietto comune per un massimo di 6 passeggeri.

### **B.1.3.9. Quali sono le possibilità di rimborso per questo biglietto?**

- B.1.3.9.1. È possibile ottenere il rimborso di questo biglietto fino a 15 giorni prima del primo giorno di validità, senza penali
- B.1.3.9.2. È possibile ottenere il rimborso di questo biglietto fino a 1 giorno prima del primo giorno di validità, con una penale pari al 50% del prezzo del biglietto, ma del valore di almeno 15,- Euro a passeggero.
- B.1.3.9.3. Non è possibile ottenere il rimborso di questo biglietto a partire dal primo giorno di validità.

### **B.1.3.10. Dove è possibile acquistare questo biglietto?**

- B.1.3.10.1. È possibile acquistare questo biglietto presso i seguenti punti vendita:
- biglietterie ÖBB
  - [tickets.oebb.at](https://tickets.oebb.at)
  - servizio clienti al numero +43 5 1717
  - app ÖBB
  - presso le agenzie che offrono vendita di biglietti ÖBB
  - presso uno dei nostri distributori

### **B.1.3.11. Per quali gruppi di clienti è disponibile questa offerta?**

- B.1.3.11.1. Questo biglietto è disponibile per adulti e bambini. 4 bambini per ogni adulto pagano solo le spese di prenotazione. I neonati viaggiano secondo la tariffa bambini nel caso in cui abbiano bisogno di un posto a sedere.

## **B.1.4. Biglietto comfort**

### **B.1.4.1. Quando è disponibile questa offerta di biglietti?**

- B.1.4.1.1. Questa offerta di biglietti è disponibile fino a nuovo avviso.

### **B.1.4.2. Con quanto anticipo si può acquistare questo biglietto?**

- B.1.4.2.1. Si può approfittare di questa offerta fino a 6 mesi in anticipo. Fintanto che l'orario del nuovo calendario annuale non è stato ancora pubblicato, si può acquistare il biglietto al massimo fino al termine dell'orario esistente.

### **B.1.4.3. Quando e per quanto tempo è valido questo biglietto?**

- B.1.4.3.1. Questo biglietto è valido solo il giorno di validità, sui treni prenotati e per i posti prenotati. Entrambe le informazioni sono indicate sul biglietto. La prenotazione del posto a sedere è inclusa nel biglietto se tecnicamente disponibile al momento della prenotazione.
- B.1.4.3.2. Questo biglietto non è valido su tutti gli altri treni.
- B.1.4.3.3. Non è possibile interrompere il vostro viaggio e continuare in un secondo momento.

**B.1.4.4. Per quale area geografica è possibile acquistare questo biglietto?**

B.1.4.4.1. Questo biglietto è disponibile per tutte le tratte all'interno del territorio nazionale italiano su cui circolano treni ÖBB.

**B.1.4.5. Dove è valido questo biglietto?**

B.1.4.5.1. Il biglietto è valido solamente lungo la tratta dei treni e degli autobus da voi prenotati.

B.1.4.5.2. La tratta è indicata sul biglietto.

B.1.4.5.3. Non è possibile viaggiare su un'altra tratta.

**B.1.4.6. Su quali treni è valido questo biglietto?**

B.1.4.6.1. Questo biglietto è valido sui treni ÖBB.

**B.1.4.7. Per quali classi di comfort è possibile acquistare questo biglietto?**

B.1.4.7.1. È possibile acquistare questo biglietto per la prima e la seconda classe sui treni Railjet, nonché sui vagoni con posti a sedere dei treni notturni.

B.1.4.7.2. Un cambio di classe è possibile sui treni Railjet se ci sono posti liberi.

B.1.4.7.3. Su tutti i treni notturni offriamo speciali scompartimenti per sole donne in vagoni letto. La prenotazione è possibile fino a 4 giorni prima della partenza. Gli scompartimenti contrassegnati per sole donne possono essere utilizzati solo da passeggeri di sesso femminile. I bambini di età inferiore ai 6 anni possono essere portati nello scompartimento per sole donne, indipendentemente dal loro sesso. A partire dai 6 anni di età, solo le ragazze possono essere portate nello scompartimento per sole donne. L'uso degli scompartimenti per sole donne da parte dei passeggeri di sesso maschile non è consentito, anche previo consenso delle donne che vi si trovano all'interno.

B.1.4.7.4. Se decidete di passare dalla seconda alla prima classe, siete tenuti al pagamento della differenza tra le due classi per la tratta che si vuole percorrere.

B.1.4.7.5. Se decidete di passare dalla prima classe alla classe business sul treno, valgono le disposizioni del punto B.1.5. [→ 30].

**B.1.4.8. Per quanti passeggeri si può acquistare questo biglietto?**

B.1.4.8.1. Con questa offerta di biglietti possono viaggiare insieme tanti passeggeri e veicoli quanti sono i posti disponibili.

**B.1.4.9. Quali sono le possibilità di rimborso per questo biglietto?**

B.1.4.9.1. È possibile ottenere il rimborso di questo biglietto fino a 15 giorni prima del primo giorno di validità, senza penali.

B.1.4.9.2. È possibile ottenere il rimborso di questo biglietto fino a 1 giorno prima del primo giorno di validità, con una penale pari al 50% del prezzo del biglietto, ma del valore di almeno 15,- Euro a passeggero.

B.1.4.9.3. Non è possibile ottenere il rimborso di questo biglietto a partire dal primo giorno di validità.

**B.1.4.10. Dove è possibile acquistare questo biglietto?**

B.1.4.10.1. Questo biglietto per i treni notturni può essere acquistato presso i seguenti punti vendita:

- biglietterie ÖBB
- [tickets.oebb.at](https://tickets.oebb.at)

- servizio clienti al numero +43 5 1717
- app ÖBB
- presso il nostro personale di bordo sui treni notturni
- presso le agenzie che offrono vendita di biglietti ÖBB
- presso uno dei nostri distributori

**B.1.4.11. Per quali gruppi di clienti è disponibile questa offerta?**

B.1.4.11.1. Questo biglietto è disponibile per Bambini, Adulti, Gruppi, Passeggeri con disabilità con accompagnatori, Passeggeri con disabilità su sedia a rotelle, Cane e Biciclette.

**B.1.5. Passaggio alla classe business****B.1.5.1. Quando è disponibile questa offerta di biglietti?**

B.1.5.1.1. Questa offerta di biglietti è disponibile fino a nuovo avviso. È disponibile per i viaggi con un biglietto valido per la prima classe.

**B.1.5.2. Con quanto anticipo si può acquistare questo biglietto?**

B.1.5.2.1. È possibile acquistare questo biglietto per l'utilizzo immediato.

**B.1.5.3. Quando e per quanto tempo è valido questo biglietto?**

B.1.5.3.1. Questo biglietto è valido solo il giorno di validità indicato sul biglietto.

B.1.5.3.2. Non è possibile interrompere il vostro viaggio e continuare in un secondo momento.

**B.1.5.4. Per quali aree geografiche è possibile acquistare questo biglietto?**

B.1.5.4.1. È possibile acquistare questo biglietto solo per la stessa tratta di validità del vostro biglietto di prima classe.

**B.1.5.5. Dove è valido questo biglietto?**

B.1.5.5.1. Questo biglietto è valido solo sulla tratta indicata sul vostro biglietto di prima classe.

B.1.5.5.2. Non è possibile viaggiare su un'altra tratta.

**B.1.5.6. Su quali treni è valido questo biglietto?**

B.1.5.6.1. Con questo biglietto è possibile viaggiare in classe business sui treni a lunga percorrenza.

**B.1.5.7. Per quali classi di comfort è possibile acquistare questo biglietto?**

B.1.5.7.1. È possibile acquistare questo biglietto per la classe business.

**B.1.5.8. Per quanti passeggeri si può acquistare questo biglietto?**

B.1.5.8.1. È possibile acquistare questo biglietto per una persona.

**B.1.5.9. Quali sono le possibilità di rimborso per questo biglietto?**

B.1.5.9.1. Questo biglietto non è rimborsabile.

**B.1.5.10. Dove è possibile acquistare questo biglietto?**

B.1.5.10.1. È possibile acquistare questo biglietto dal personale di bordo dei nostri treni.

### **B.1.5.11. Per quali gruppi di clienti è disponibile questa offerta?**

B.1.5.11.1. Questo biglietto è disponibile per adulti. I bambini vengono considerati adulti per questa offerta.

## **B.2. Prenotazione**

### **B.2.1. Prenotazione del posto a sedere**

#### **B.2.1.1. Quando è disponibile questa offerta di prenotazione?**

B.2.1.1.1. Questa offerta di prenotazione è sempre disponibile.

B.2.1.1.2. La prenotazione è valida per un solo senso di marcia, anche se si cambia treno più volte. A condizione che si continui il viaggio con il primo treno successivo in coincidenza il giorno stesso e si acquisti la prenotazione allo stesso tempo.

B.2.1.1.3. Attenzione: se si desidera una prenotazione sia per l'andata che per il ritorno, è necessario acquistare una prenotazione per entrambe le direzioni.

#### **B.2.1.2. Con quanto anticipo è possibile acquistare questa offerta di prenotazione?**

B.2.1.2.1. Si può approfittare di questa offerta fino a 180 giorni in anticipo. Fintanto che l'orario del nuovo calendario annuale non è stato ancora pubblicato, si può acquistare la prenotazione al massimo fino al termine dell'orario esistente.

B.2.1.2.2. Questa offerta di prenotazione è disponibile solo fino ad esaurimento dei posti a sedere disponibili.

#### **B.2.1.3. Quando e per quanto tempo è valida questa prenotazione?**

B.2.1.3.1. La vostra prenotazione è valida solo il giorno di validità sui treni che avete prenotato e per i posti a sedere indicati sulla vostra prenotazione.

B.2.1.3.2. Su tutti gli altri treni questa prenotazione non è valida.

B.2.1.3.3. Non è possibile interrompere il vostro viaggio e continuare in un secondo momento.

B.2.1.3.4. La prenotazione è valida solo in combinazione con un biglietto valido. Per le prenotazioni in prima classe e in classe business è necessario un biglietto di prima classe.

B.2.1.3.5. Si prega di sedersi al proprio posto prenotato fino a 15 minuti dopo che il treno abbia lasciato la stazione di partenza. Dopo questo tempo, la prenotazione scade e con essa anche il diritto al posto prenotato.

#### **B.2.1.4. Per quali aree geografiche è possibile utilizzare questa prenotazione?**

B.2.1.4.1. Questa prenotazione è disponibile per tutte le tratte all'interno del territorio nazionale italiano su cui circolano treni ÖBB.

#### **B.2.1.5. Dove è valida questa prenotazione?**

B.2.1.5.1. La prenotazione è valida solo lungo la tratta dei treni e dei collegamenti da voi prenotati.

B.2.1.5.2. Non è possibile viaggiare su un'altra tratta.

#### **B.2.1.6. Su quali treni è valida questa prenotazione?**

B.2.1.6.1. Questa prenotazione è disponibile per i treni ÖBB.

**B.2.1.7. Per quali categorie di comfort è possibile acquistare questa prenotazione?**

B.2.1.7.1. Questa prenotazione può essere acquistata per la seconda classe, la prima classe e la classe business, a seconda della disponibilità.

**B.2.1.8. Per quanti passeggeri è possibile acquistare questa prenotazione?**

B.2.1.8.1. Con questa offerta di biglietti possono viaggiare insieme da una a un massimo di 36 persone.

B.2.1.8.2. Le prenotazioni per la classe business possono essere acquistate per una persona.

B.2.1.8.3. Per gruppi di oltre 36 passeggeri, si prega di contattare il nostro servizio di prenotazione per gruppi al servizio clienti ÖBB +43 5 1717.

**B.2.1.9. Quali sono le possibilità di rimborso per questa offerta?**

B.2.1.9.1. Non è possibile ottenere un rimborso della prenotazione.

**B.2.1.10. Dove si può acquistare questa prenotazione?**

B.2.1.10.1. Potete acquistare questa prenotazione presso i seguenti punti vendita:

- biglietterie ÖBB
- servizio clienti al numero +43 5 1717
- presso le agenzie viaggi e le agenzie che offrono vendita di biglietti ÖBB
- presso i nostri distributori

**B.2.1.11. Per quali gruppi di clienti è disponibile questa offerta?**

B.2.1.11.1. Questo biglietto è disponibile per Adulti e i bambini vengono considerati adulti per questa offerta.

## C. Gruppi di clienti e riduzioni

### C.1. Neonati

- C.1.1.1.1. I neonati sono passeggeri fino a un giorno prima del loro 6° compleanno.
- C.1.1.1.2. I neonati possono viaggiare con voi gratuitamente e senza biglietto. È possibile acquistare anche per i neonati sprovvisti di un biglietto una Sitzplatzreservierung.
- C.1.1.1.3. Se si desidera avere un posto a sedere a parte per i neonati sui nostri treni notturni, si applicano le norme per i bambini, ai sensi del punto C.2. [→ 33].

### C.2. Bambini

- C.2.1.1.1. I bambini sono passeggeri tra i 6 e i 14 anni, fino al giorno prima del loro 15° compleanno.
- C.2.1.1.2. I bambini ricevono uno sconto del 50% su un biglietto singolo standard per passeggeri.
- C.2.1.1.3. I bambini pagano un prezzo ridotto per un Komfortticket.
- C.2.1.1.4. Fino a 4 bambini per ogni adulto ricevono, se accompagnati da un adulto, uno sconto del 100% sul Sparschiene Österreich. È necessario specificare il numero di bambini al momento dell'acquisto in modo che siano tutti indicati sul biglietto.
- C.2.1.1.5. Fino a 4 bambini per ogni adulto ricevono, se accompagnati da un adulto, un prezzo ridotto sul Sparschiene Komfort. È necessario specificare il numero di bambini al momento dell'acquisto in modo che siano tutti indicati sul biglietto.

### C.3. Adulti

- C.3.1.1.1. Gli adulti sono passeggeri a partire dai 15 anni.
- C.3.1.1.2. Gli adulti pagano il prezzo intero.

### C.4. Gruppi

- C.4.1.1.1. Si costituisce un gruppo quando si percorre la stessa tratta insieme ad uno o più compagni di viaggio.
- C.4.1.1.2. I gruppi ricevono i seguenti sconti su un biglietto singolo standard per passeggeri:
- 30% se 6 o più persone viaggiano insieme
- C.4.1.1.3. gruppi a partire da dieci persone ricevono uno sconto del 100% sulla Sitzplatzreservierung. Si prega di effettuare una prenotazione sui treni a lunga percorrenza per gruppi a partire da 24 passeggeri. Senza una prenotazione non siamo purtroppo in grado di accogliere il vostro gruppo a bordo.

### C.5. Passeggeri con disabilità con accompagnatori

- C.5.1.1.1. I passeggeri in sedia a rotelle possono viaggiare con un accompagnatore. I passeggeri non vedenti e i veterani di guerra con un grado di disabilità di almeno il 70% possono anch'essi viaggiare con un accompagnatore. Ciò vale anche per i passeggeri con disabilità la cui tessera austriaca per disabili contenga la nota "Il titolare della tessera ha bisogno di un accompagnatore" e per i passeggeri non austriaci che possano dimostrare la necessità di un accompagnatore con documenti ufficiali.
- C.5.1.1.2. L'accompagnatore e il cane da assistenza ricevono uno sconto del 100% su un biglietto singolo standard per passeggeri ed eventualmente sulla prenotazione del posto a sedere per la prima e la seconda classe, ai sensi del punto B.2.1. [→ 31]. Il passeggero da accompagnare ha bisogno di un biglietto a pagamento, ai sensi del punto B.1. [→ 24]. Con-

trariamente al punto C.1.1.1.2. [→ 33], anche i neonati con accompagnatore hanno bisogno di un biglietto a pagamento ai sensi del punto B.1. [→ 24] per il gruppo di clienti Bambini secondo il punto C.2. [→ 33].

- C.5.1.1.3. Se su un treno ci sono posti per sedie a rotelle solo in prima classe, anche un secondo accompagnatore paga solo un biglietto singolo standard per passeggeri in seconda classe.
- C.5.1.1.4. Sui treni notturni, l'accompagnatore paga solo la spesa di prenotazione per la categoria di viaggio selezionata.
- C.5.1.1.5. I titolari di una tessera per disabili con la voce "Cane da assistenza", accompagnati dal loro cane da assistenza, possono prenotare lo scompartimento per mobilità ridotta sui treni notturni.

## **C.6. Passeggeri con disabilità su sedia a rotelle**

- C.6.1.1.1. I passeggeri con disabilità su sedia a rotelle sono tutti i passeggeri che hanno bisogno di una sedia a rotelle, ai sensi di A.3.4.1.6. [→ 12].
- C.6.1.1.2. Se ci sono posti per sedie a rotelle su un treno solo in prima classe, si paga un biglietto singolo standard per passeggeri in seconda classe.
- C.6.1.1.3. Riceverete uno sconto del 100% sulla prenotazione del posto a sedere per la prima e la seconda classe, ai sensi del punto B.2.1. [→ 31].
- C.6.1.1.4. I passeggeri con disabilità su sedia a rotelle possono prenotare lo scompartimento per mobilità ridotta sui treni notturni.

## **C.7. Cane**

- C.7.1.1.1. Con il gruppo di clienti "cane" si fa riferimento a tutti i cani che non viaggiano in un contenitore chiuso, ai sensi del punto A.4.3.1. [→ 17].

## **C.8. Biciclette**

- C.8.1.1.1. Tra le biciclette ricordiamo:
- biciclette, biciclette elettriche
  - tandem
  - biciclette da carico, tricicli per adulti
  - scooter elettrici a due ruote con sella o sedile
  - rimorchi per biciclette

## **D. Ulteriori condizioni di contratto**

### **D.1. CGC per la vendita di biglietti su [tickets.oebb.at](https://tickets.oebb.at) e nell'app ÖBB**

D.1.1.1.1. Pubblichiamo le nostre "CGC per la vendita di biglietti su [tickets.oebb.at](https://tickets.oebb.at) e nell'app ÖBB" al punto D.1 del Manuale per viaggiare con ÖBB in Austria all'indirizzo [www.oebb.at](https://www.oebb.at). Queste disposizioni si applicano anche ai viaggi sui treni ÖBB all'interno del territorio nazionale italiano.

### **D.2. Protezione dei dati**

D.2.1.1.1. Le nostre normative sulla protezione dei dati sono pubblicate all'indirizzo [www.oebb.at](https://www.oebb.at). Una versione in lingua italiana è disponibile [qui](#). Queste disposizioni si applicano anche ai viaggi sui treni ÖBB all'interno del territorio nazionale italiano.

## **E. Allegati**

### **E.1. Tasse e penali**

#### **E.1.1. Tassa di servizio**

- E.1.1.1.1. Questa tassa verrà addebitata se il prezzo del biglietto viene pagato immediatamente sul treno, ad eccezione del treno RJ 184/185.
- E.1.1.1.2. La tassa ammonta a 3,- Euro.
- E.1.1.1.3. La tassa comprende il 10% di IVA.

#### **E.1.2. Richiesta di pagamento della tariffa**

- E.1.2.1.1. La richiesta di pagamento della tariffa verrà addebitata ai passeggeri sprovvisti di un biglietto valido.
- E.1.2.1.2. La quota ammonta a 105,- Euro.
- E.1.2.1.3. La quota comprende una tariffa di 17,50 Euro, inclusa l'IVA del 10%. La quota rimanente comprende 0% di IVA.

#### **E.1.3. Tassa di gestione per un pagamento non immediato**

- E.1.3.1.1. Questa tassa di gestione verrà addebitata in caso di pagamento non immediato del biglietto, Fahrgeldnachforderung, Reinigungskosten, Strafgebühr e Strafgebühr für die missbräuchliche Nutzung von Notfalleinrichtungen.
- E.1.3.1.2. La tassa ammonta a 30,- Euro.
- E.1.3.1.3. La tassa comprende il 10% di IVA.

#### **E.1.4. Tassa di gestione per bambini e adulti di età inferiore ai 18 anni**

- E.1.4.1.1. Per i bambini e gli adulti di età inferiore ai 18 anni, in caso di una presentazione a posteriore di un documento d'identità, addebiteremo questa tassa di gestione.
- E.1.4.1.2. La tassa ammonta a 5,- Euro.
- E.1.4.1.3. La tassa comprende il 10% di IVA.

#### **E.1.5. Tassa di gestione per una verifica a posteriori**

- E.1.5.1.1. Per la verifica a posteriori della validità di una carta per le riduzioni, addebitiamo questa tassa di gestione.
- E.1.5.1.2. La tassa ammonta a 10,- Euro.
- E.1.5.1.3. La tassa comprende il 22% di IVA.

#### **E.1.6. Spese di sollecito**

- E.1.6.1.1. Addebitiamo spese di sollecito per ricordare il pagamento di un contributo, una tassa o una penale.
- E.1.6.1.2. La tassa per il sollecito è di 18,- Euro.
- E.1.6.1.3. Le spese di sollecito comprendono 0% di IVA.

#### **E.1.7. Spese di pulizia**

- E.1.7.1.1. L'importo viene addebitato se i nostri treni sono stati sporcati e devono essere puliti da noi o parti terze.

- E.1.7.1.2. La tassa ammonta a 90,- Euro.  
E.1.7.1.3. La tassa comprende 0% di IVA.

### **E.1.8. Penale**

- E.1.8.1.1. Questa penale verrà addebitata in caso di comportamenti inaccettabili contrari alle regole, come ad es. fumare. Questo include anche qualsiasi azione o attività che rappresenti un pericolo per gli altri passeggeri (ad es. maneggiare fuoco, oggetti taglienti e/o appuntiti e simili) o che causi loro disagi. Questo vale in particolare anche per il mancato rispetto delle disposizioni dei rispettivi regolamenti e delle leggi applicabili in materia di protezione della salute, nella misura in cui questi regolano l'utilizzo dei mezzi di trasporto di massa.
- E.1.8.1.2. La penale ammonta a 40,- Euro.  
E.1.8.1.3. La penale comprende 0% di IVA.

### **E.1.9. Penale per l'utilizzo improprio dei dispositivi di emergenza**

- E.1.9.1.1. Questa tassa verrà addebitata per l'utilizzo improprio dei dispositivi di emergenza, ad es. per l'azionamento ingiustificato del freno di emergenza, per l'azionamento ingiustificato del pulsante di emergenza o per l'attivazione dell'allarme antincendio.
- E.1.9.1.2. La penale ammonta a 90,- Euro.  
E.1.9.1.3. La penale comprende 0% di IVA.

### **E.1.10. Tassa di servizio per la stampa di informazioni**

- E.1.10.1.1. Questa tassa verrà addebitata per la stampa di informazioni che non sono direttamente collegate all'acquisto di un biglietto.
- E.1.10.1.2. La tassa ammonta a 1,- Euro  
E.1.10.1.3. La tassa comprende il 22% di IVA.

### **E.1.11. Tassa di servizio per l'invio dei documenti di viaggio**

- E.1.11.1.1. Questa tassa verrà addebitata per l'invio dei documenti di viaggio.
- E.1.11.1.2. La tassa ammonta a 5,- Euro.  
E.1.11.1.3. La tassa comprende il 10% di IVA.

### **E.1.12. Tassa di servizio per la conferma di una tariffa**

- E.1.12.1.1. Questa tassa verrà addebitata per l'emissione di una conferma ufficiale della tariffa senza l'acquisto di un biglietto.
- E.1.12.1.2. La tassa ammonta a 5,- Euro.  
E.1.12.1.3. La tassa comprende il 22% di IVA.

## **E.2. Elenco dei treni ÖBB in Italia**

- E.2.1.1.1. All'interno del territorio nazionale italiano circolano i seguenti treni:
- Wien Hbf – Bolzano/Bozen RJX 185
  - Bolzano/Bozen – Wien Hbf RJX 184
  - Wien – Venezia RJ 131, RJ 133, NJ 40466/40463 (237)
  - Venezia – Wien RJ 132, RJ 130, NJ 236/40236

---

E.2.1.1.2. Le norme tariffarie per i servizi di trasporto di cooperazione al Brennero sono regolate nel [Manuale per viaggiare con ÖBB all'estero](#).