

# Condizioni d'uso per i Pass Eurail e Interrail

## Versione 15

Aggiornamenti in vigore dal 30 Ottobre 2025:

- Modificata la descrizione generale del Pass (4.1.1).
- Introduzione al Pass ferroviario doppio per la Germania per dispositivi mobili (4.4.3).

## Sommario

1. Definizioni	3
2. Le presenti condizioni d'uso	4
3. Base per il trasporto	4
4. Il Pass	6
5. Eurail o Interrail?	10
6. Categorie di età	12
7. App Rail Planner	14
8. Prenotazioni dei posti, supplementi e sovrapprezzi	16
9. Utilizzo del Pass mobile	17
10. Utilizzo del tuo Pass cartaceo	19
11. Viaggi notturni	21
12. Ispezioni, multe, blocchi e confische	22
13. Politica di indennizzo per il ritardo	24
14. Persone con mobilità ridotta	25
15. Bagagli, biciclette e animali	26
16. Vantaggi del pass	26
17. Politica sui rimborsi	27
18. Accessibilità	28
19. Privacy e dati personali	28
20. Liberatorie e responsabilità	29
21. Condizioni varie	31

## 1. DEFINIZIONI

### 1.1. Definizioni

1.1.1. Nelle presenti Condizioni d'uso, i seguenti termini hanno il significato attribuito loro dalla presente Clausola 1.1.1., sia in forma singolare che plurale:

- **Eurail, noi, , nostro, noi stessi:** Eurail B.V., registrata presso la Camera di Commercio dei Paesi Bassi con il numero 3026952 e con sede legale in Jaarbeursboulevard 286, 3511 SB, Utrecht, Paesi Bassi.
- **Tu, tuo, te stesso:** qualsiasi persona fisica che sia titolare di Pass.
- **Condizioni d'uso:** tutte le condizioni stabilite nel presente documento.
- **Contratto di trasporto:** ha il significato stabilito nella clausola 3.2.1.
- **Servizio clienti:** il nostro team del servizio clienti che può essere contattato [tramite questo link](#).
- **Pass Eurail:** un Pass che può essere utilizzato solo se il tuo paese di residenza è uno dei paesi indicati nella clausola 5.1.2.
- **Pass Interrail:** un Pass che puoi utilizzare solo se il tuo paese di residenza è uno dei paesi elencati nella clausola 5.1.1.
- **Itinerario:** un viaggio in treno, autobus o traghetto da A a B. L'itinerario può essere costituito da una o più tratte e da uno o più contratti di trasporto.
- **Pass per dispositivi mobili:** ha il significato stabilito nella clausola 4.8.1.
- **Pass cartaceo:** ha il significato stabilito nella clausola 4.8.2.
- **Pass:** un Pass di viaggio che, soggetto alla stipula di un contratto di trasporto, consente al Titolare di Pass di utilizzare i servizi di trasporto passeggeri gestiti dalle rispettive aziende partecipanti.
- **Società partecipante:** una società che fornisce servizi di trasporto passeggeri che possono essere utilizzati, previa conclusione di un contratto di trasporto, da un Titolare di Pass che utilizza il proprio Pass.
- **Titolare di Pass:** persona fisica designata all'utilizzo ed in possesso di un Pass.
- **App Rail Planner:** l'app per dispositivi mobili che abbiamo sviluppato per utilizzare il Pass. Disponibile su Apple App Store e Google Play Store.
- **Prenotazione del posto:** ha il significato stabilito nella clausola 8.1.1.

- **Controllore (di biglietti)**: un membro del personale, un funzionario o un rappresentante di una società partecipante che è autorizzato a ispezionare il tuo Pass e ad adottare le misure appropriate, se necessario.
- **Giorno di viaggio**: ha il significato stabilito nella clausola 4.10.
- **Viaggio**: il viaggio complessivo dalla data di inizio del periodo di validità alla data di fine.
- **Periodo di validità**: ha il significato previsto dalla clausola 4.9.
- **Sito web**: i siti web interrail.eu o eurail.com o qualsiasi sottodomini.

## 2. LE PRESENTI CONDIZIONI D'USO

### 2.1. A cosa si applicano le Condizioni d'uso del Pass?

2.1.1. Queste condizioni d'uso:

- Si applicano a tutti i Pass, siano essi acquistati o ottenuti tramite il nostro sito web o tramite qualsiasi altro canale di distribuzione; e
- stabiliscono le modalità di utilizzo del Pass affinché sia valido durante il viaggio.

2.1.2. Se non utilizzi il Pass in conformità con queste Condizioni d'uso, potresti essere soggetto alle misure sanzionatorie previste nella clausola 12.

### 2.2. Modifiche alle Condizioni d'uso

2.2.1. Di tanto in tanto, potremmo modificare queste Condizioni d'uso. Qualsiasi modifica sarà effettiva dal momento in cui sarà pubblicata sul nostro sito web. Le versioni precedenti sono disponibili su richiesta tramite il nostro team del servizio clienti.

2.2.2. Le condizioni che ti riguardano sono quelle pubblicate sul nostro sito web al momento dell'acquisto o dell'ottenimento del tuo Pass, a meno che le condizioni pubblicate successivamente non siano più favorevoli per te.

## 3. BASE PER IL TRASPORTO

### 3.1. Relazione legale

3.1.1. Gestiamo i prodotti Pass e agiamo per conto e in qualità di intermediari tra te e le Società partecipanti.

- 3.1.2. Non siamo un'impresa ferroviaria e non effettuiamo noi stessi il trasporto né esercitiamo alcun controllo o influenza sulle attività di ciascuna delle Società partecipanti.

### **3.2. Requisito per l'entrata in vigore del Contratto di trasporto**

- 3.2.1. Un Contratto di trasporto è un contratto tra te e la Società partecipante (da noi rappresentata) che gestisce il servizio in questione affinché una Società partecipante trasporti te ed i tuoi bagagli dal luogo di partenza alla destinazione.
- 3.2.2. Il solo possesso di un Pass non costituisce un valido contratto di trasporto. Affinché un Contratto di trasporto entri in vigore e sia considerato un documento di viaggio valido, è necessario seguire le regole e le procedure definite nelle clausole 9 e 10.

### **3.3. I documenti del Contratto di trasporto**

- 3.3.1. Un Contratto di trasporto si compone dei seguenti documenti:
- il Pass (biglietto del Pass ferroviario) in formato mobile o cartaceo
  - una prenotazione obbligatoria (Biglietto di prenotazione) per il posto a sedere o per il treno notturno, se richiesto
  - le Condizioni generali di trasporto per i passeggeri ferroviari (GCC-CIV/PRR)<sup>1</sup>
  - le presenti Condizioni d'uso
  - le Condizioni speciali di trasporto del/i vettore/i
- 3.3.2. Le presenti Condizioni d'uso rappresentano le norme e le condizioni specifiche del Pass che si aggiungono o derogano alle rispettive norme e regolamenti applicabili o resi obbligatori dalle Società partecipanti.
- 3.3.3. Nella misura in cui sussista un conflitto tra queste Condizioni d'uso ed uno qualsiasi degli altri documenti costituiti dal Contratto di trasporto sopra citato, le prime prevalgono sulle seconde. In caso di incongruenze all'interno di uno qualsiasi dei documenti del Contratto di trasporto, si applica la condizione più favorevole per il passeggero. Qualsiasi legge nazionale e/o internazionale applicabile avrà la precedenza su tutti i documenti del Contratto di trasporto.

---

<sup>1</sup>Le Condizioni Generali di Trasporto per i Passeggeri Ferroviari (GCC-CIV/PRR) sono disponibili sul sito web del Comitato Internazionale per il Trasporto Ferroviario (CIT) tramite il [seguente link](#)

### **3.4. Un solo Contratto di trasporto o più Contratti di trasporto?**

- 3.4.1. Ai sensi del Pass ferroviario, gli itinerari o i segmenti degli itinerari costituiti esclusivamente da diversi servizi ferroviari successivi che non richiedono prenotazioni obbligatorie costituiscono un unico contratto di trasporto o un biglietto passante.
- 3.4.2. Se un segmento dell'itinerario richiede una prenotazione obbligatoria oppure se vengono effettuate più prenotazioni obbligatorie in un'unica transazione commerciale tramite il portale di prenotazione self-service di Eurail, allora sono in vigore diversi contratti di trasporto. Tali contratti non sono considerati biglietti passanti ai sensi del Regolamento (UE) n. 2021/782 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario. Fanno eccezione a questa regola i servizi ferroviari successivi gestiti da un'unica impresa ferroviaria, nel qual caso è presente un biglietto passante.

## **4. IL PASS**

### **4.1. Descrizione generale**

- 4.1.1. Il tuo Pass di viaggio è un biglietto per un numero illimitato di viaggi che ti consente di viaggiare in treno ed in traghetto all'interno di tutta o parte della Rete dei Pass (come definito nella sezione 4.2.) durante il periodo di validità del Pass, a condizione che sia in vigore un contratto di trasporto valido. La possibilità di viaggiare all'interno di tutta o parte della Rete dei Pass dipende dal Pass con cui si viaggia.
- 4.1.2. I Pass sono disponibili in diverse varianti a seconda che si tratti del marchio Eurail o Interrail (si veda clausola 5), Global Pass, One Country Pass o Altri Pass dedicati, Flexi o Continuo, categorie di età (si veda clausola 6), classe di viaggio e formato per dispositivi mobili o cartaceo. Ciascuna di queste varianti è descritta di seguito.

### **4.2. La rete del Pass**

- 4.2.1. La rete del Pass comprende 33 paesi. Puoi trovare tutti i Paesi e le Aziende Partecipanti i cui servizi puoi utilizzare accedendo ad uno dei seguenti siti:

- L'app Rail Planner nella sezione Altro → Guide della rete ferroviaria (l'elenco più aggiornato e completo).
- Le nostre aziende partecipanti sono incluse nelle pagine web del Pass per [Eurail](#) e [Interrail](#).

- Appendice 1 alle presenti Condizioni d'uso (solo un elenco non esaustivo).

4.2.2. I luoghi in cui è possibile viaggiare all'interno della rete del Pass utilizzando il tuo Pass dipendono dal fatto che si disponga di un Global Pass, di un One Country Pass o di un Pass Dedicato (vedi sotto). Se scegli un itinerario che non è completamente coperto dal tuo Pass, pagherai il prezzo normale per la sezione mancante del viaggio direttamente all'operatore o tramite qualsiasi altro canale di distribuzione appropriato.

#### **4.3. Global Pass**

4.3.1. Un Global Pass può essere utilizzato in tutti i Paesi e su tutti i servizi all'interno della rete del Pass.

4.3.2. Restrizione sull'uso di un Interrail Global Pass nel tuo Paese di Residenza. Puoi utilizzare il tuo Interrail Global Pass solo per due viaggi specifici nel tuo Paese di Residenza: il viaggio in uscita e il viaggio in ingresso.

- Il tuo viaggio in uscita può essere utilizzato per andare da una località qualsiasi del tuo paese di residenza al confine, a un aeroporto o a un altro porto.
- Il tuo viaggio in entrata può essere utilizzato per viaggiare dal confine, da un aeroporto o da un altro porto fino ad qualsiasi località nel tuo paese di residenza.

Durante i viaggi di andata e di ritorno, il viaggiatore può viaggiare con uno o più treni, purché tutti i viaggi all'interno del Paese di residenza avvengano nello stesso Giorno di viaggio. Si applica anche la regola sui viaggi notturni prevista dalla clausola 11.

4.3.3. I viaggi in uscita e in entrata non sono considerati giorni di viaggio aggiuntivi. Invece, i viaggi in uscita e in entrata possono essere effettuati solo utilizzando i giorni di viaggio disponibili del il tuo Pass.

4.3.4. Ad eccezione dei viaggi in uscita e in entrata, non puoi utilizzare il tuo Pass per viaggiare all'interno del tuo Paese di residenza.

4.3.5. Perché c'è una restrizione a viaggiare all'interno del Paese di residenza? Il prezzo conveniente del tuo Pass presuppone che si viaggi al di fuori del proprio Paese di residenza per vivere l'Europa. Pertanto, il tuo Pass non può essere utilizzato in modo estensivo nel Paese di residenza, poiché il prezzo per tale utilizzo, in alcuni Paesi, sarebbe più elevato. Se si scopre che i Pass vengono utilizzati in modo

intensivo nel Paese di residenza dei Titolari di Pass, le Società partecipanti decidono di aumentare il prezzo del Pass a livello globale, il che sarebbe ingiusto nei confronti dei viaggiatori che desiderano davvero vivere l'Europa. Di conseguenza, al fine di mantenere il prezzo più basso possibile per tutti, la possibilità di utilizzare il tuo Pass all'interno del proprio Paese di residenza è limitata alle restrizioni stabilite nelle presenti Condizioni d'uso.

- 4.3.6. Progetti pilota in uscita/entrata. Di tanto in tanto e a nostra esclusiva discrezione, potremmo condurre progetti pilota che estendano il numero di viaggi consentiti nel tuo Paese di Residenza. L'attivazione o la rimozione di qualsiasi progetto pilota non ti conferisce alcun diritto aggiuntivo rispetto a quelli già stabiliti in queste Condizioni d'uso.

#### **4.4. One Country Pass**

- 4.4.1. Il One Country Pass può essere utilizzato solo all'interno del paese o della regione a cui il Pass si riferisce. Non è incluso viaggiare da e verso il paese o la regione del tuo One Country Pass. In casi limitati, tuttavia, potresti essere in grado di usare il tuo One Country Pass per attraversare il confine. Consulta la Guida alla Rete Ferroviaria nell'app Rail Planner per maggiori informazioni.
- 4.4.2. Il One Country Pass non può essere utilizzato all'interno del Paese di residenza, ad eccezione di quanto segue:
- È possibile utilizzare un Pass delle Isole Greche anche se si possiede un passaporto greco, una carta d'identità o un permesso di soggiorno.
  - È possibile utilizzare un Benelux Pass se si è residenti in Belgio, Paesi Bassi o Lussemburgo, eccetto per i viaggi all'interno del proprio Paese di Residenza.

Vedi clausola 4.3.5. per ulteriori dettagli riguardanti questa restrizione.

- 4.4.3. Se il tuo Pass fa parte di un Pass ferroviario doppio per la Germania, devi sempre utilizzare il tuo Pass insieme al secondo Pass del Pass doppio, con la seguente eccezione. Puoi utilizzare il tuo Pass senza il secondo Pass, a condizione che il secondo Pass non venga utilizzato indipendentemente dal tuo Pass nello stesso giorno di viaggio.

#### **4.5. Altri Pass dedicati**

- 4.5.1. Di tanto in tanto, programmi specifici emetteranno Pass che non sono Global Pass o One Country Pass. Questi Pass hanno in genere condizioni dedicate su

quando, dove e come possono essere utilizzati. Tali condizioni specifiche si applicano nella misura in cui non siano coerenti con le presenti Condizioni d'uso.

#### **4.6. Pass Flexi e Continui**

- 4.6.1. Un Pass flessibile ha un numero fisso di giorni di viaggio che possono essere utilizzati entro un Periodo di Validità complessivo.
- 4.6.2. Per i Pass continui, ogni giorno del periodo di validità è un giorno di viaggio.
- 4.6.3. In entrambi i casi, l'uso dei giorni di viaggio è soggetto alla clausola 4.10.

#### **4.7. Classe di viaggio**

- 4.7.1. Se sei titolare di Pass di 1<sup>a</sup> classe, puoi usare il tuo Pass sia in 1<sup>a</sup> che in 2<sup>a</sup> classe. Se sei titolare di Pass di 2<sup>a</sup> classe, puoi usare il tuo Pass solo in 2<sup>a</sup> classe.
- 4.7.2. I titolari di Pass di 1<sup>a</sup> classe non hanno diritto né sono idonei a nessun rimborso se sono costretti a viaggiare in 2<sup>a</sup> classe per qualsiasi motivo o se il servizio interessato non dispone di strutture di 1<sup>a</sup> classe.

#### **4.8. Pass per dispositivi mobili e Pass cartacei**

- 4.8.1. Il Pass mobile è la versione digitale del Pass. Può essere riscattato, utilizzato e visualizzato solo tramite l'app Rail Planner.
- 4.8.2. Il Pass cartaceo è la versione fisica del Pass. È composto da un Pass ferroviario e da una copertina, che contiene anche il tuo Diario di viaggio/Il mio viaggio. Il Pass ferroviario e la copertina del Pass devono essere sempre presentati insieme. Nessuna delle due è valida di per sé.

#### **4.9. Il periodo di validità**

- 4.9.1. La durata del periodo di validità dipende dal Pass con cui viaggi. Controlla la tua email di conferma dell'ordine per maggiori dettagli.
- 4.9.2. Il periodo di validità inizia alle 00:00 della data di inizio selezionata e termina alle 23:59:59 della data finale del periodo di validità, in base all'ora locale.
- 4.9.3. Una volta iniziato il Periodo di Validità, il tuo Pass è considerato utilizzato.
- 4.9.4. In genere, puoi selezionare qualsiasi data come data di inizio del periodo di validità, purché tale data sia entro 11 mesi dalla data di acquisto o di emissione del tuo Pass. Se le condizioni di vendita, promozionali o di emissione prevedono

un periodo diverso da 11 mesi e/o limitano il periodo di validità, prevranno tali condizioni di vendita, promozionali o di emissione.

#### **4.10. Giorni di viaggio**

- 4.10.1. Un giorno di viaggio inizia alle 00:00 e termina alle 23:59:59 dello stesso giorno di calendario, in base all'ora locale. Ogni giorno di viaggio puoi iniziare a viaggiare dalle 00:00 e devi terminare il tuo viaggio per quel giorno entro le 23:59:59. Tuttavia, è possibile continuare a viaggiare anche dopo le 23:59:59 se si applica la regola del viaggio notturno (vedere clausola 11.1.1.).
- 4.10.2. Puoi utilizzare i tuoi giorni di viaggio solo durante il periodo di validità. Se una condizione di vendita o di emissione limita il periodo di validità, i giorni di viaggio possono essere utilizzati solo durante la parte del periodo di validità che rientra in tale periodo limitato.
- 4.10.3. Se si viaggia in più fusi orari, si applica il fuso orario locale in cui ci si trova in quel momento.

#### **4.11. Limiti di capienza e disponibilità dei posti**

- 4.11.1. L'imbarco su tutti i servizi all'interno della Rete del Pass è soggetto a disponibilità e limiti di capienza. Inoltre, il tuo Pass non ti garantisce un posto, a meno che tu non abbia effettuato una prenotazione del posto in anticipo.

#### **4.12. Non trasferibilità**

- 4.12.1. Il tuo Pass è strettamente personale e non trasferibile.

### **5. EURAIL O INTERRAIL?**

#### **5.1. Hai bisogno di un Pass Eurail o Interrail?**

- 5.1.1. Se il tuo Paese di residenza rientra tra i seguenti Paesi, devi viaggiare con un Pass Interrail:
  - uno dei paesi dell'Unione Europea;
    - 
    - Albania, Andorra, Bielorussia, Bosnia Erzegovina, Isole Faroe, Gibilterra, Islanda, Kosovo, Liechtenstein, Moldavia, Monaco, Montenegro, Macedonia del Nord, Norvegia, Federazione Russa, San Marino, Serbia, Svizzera, Turchia, Ucraina, Regno Unito e Città del Vaticano.

- 5.1.2. Se il tuo Paese di residenza non è uno dei Paesi elencati direttamente sopra nella clausola 5.1.1, devi viaggiare con un Pass Eurail.
- 5.1.3. Se devi viaggiare con un Pass Interrail, ci sono restrizioni sull'utilizzo del tuo Pass all'interno del tuo Paese di Residenza. Vedi le clausole 4.3. e 4.4. per ulteriori dettagli.

## **5.2. Determinazione del tuo paese di residenza**

- 5.2.1. Il tuo Paese di residenza è il paese in cui hai la residenza alla data di inizio primo del periodo di validità del tuo Pass.
- 5.2.2. Il Paese di residenza deve essere indicato al momento dell'ordine del tuo Pass.
- 5.2.3. Se il tuo Paese di residenza è lo stesso Paese del tuo passaporto o equivalente legale, puoi dimostrare il tuo Paese di residenza presentando un passaporto valido o un equivalente legale.
- 5.2.4. Se il Paese in cui risiedi è diverso dal paese del tuo passaporto valido o equivalente legale, fatte salve le disposizioni a) e b) di seguito riportate, il paese in cui risiedi ha la priorità e deve essere nominato come Paese di residenza:
  - a) Bisogna essere in grado di dimostrare la propria residenza tramite documenti di residenza ufficiali rilasciati dal governo, attraverso documenti governativi ufficiali o fonti online ufficiali del governo. Questi documenti variano da paese a paese.
    - I tuoi documenti di residenza devono dimostrare chiaramente che sei registrato per vivere nel paese in cui risiedi effettivamente alla prima data del periodo di validità selezionato.
    - I visti elettronici che concedono un diritto di residenza per un periodo di 6 mesi o più sono una prova accettabile di residenza per quel paese, a condizione che tu viaggi con il tuo Pass durante il periodo in cui il tuo visto elettronico è valido e continui a mantenere la tua residenza in quel paese. Tuttavia, i documenti di residenza elettronica non basati sulla posizione geografica non sono accettati come prova valida del luogo di residenza, in quanto non riflettono il luogo di residenza fisica effettivo. Di conseguenza, non possono essere utilizzati per dimostrare il tuo paese di residenza.

- b) Se non possiedi nessuno dei mezzi di prova indicati in a) direttamente sopra, il tuo Paese di Residenza deve essere il paese del tuo passaporto valido o equivalente legale.
- 5.2.5. Potremmo chiederti, in qualsiasi momento, di fornire ulteriore prova del tuo effettivo luogo di residenza. Se non sei in grado di fornire, non fornisci o rifiuti di fornire una prova aggiuntiva del luogo di residenza, potremmo, a nostra discrezione, stabilire che il tuo luogo di residenza effettivo è diverso dal Paese di residenza indicato. Se determiniamo che il tuo luogo effettivo di residenza è diverso dal Paese di residenza da te indicato, potremmo impedirti di continuare a utilizzare il tuo Pass e/o di acquistare qualsiasi Pass Eurail e Pass Interrail in futuro.

## 6. CATEGORIE DI ETÀ

### 6.1. Le categorie di età

- 6.1.1. In genere, per ogni Pass sono previste quattro categorie di età:
- **Giovani**: per viaggiatori di età compresa tra 12 e 27 anni.
  - **Adulti** – 28 – 59 anni, ma può essere utilizzato da qualsiasi viaggiatore di qualsiasi età.
  - **Bambini** – da 0 a 11 anni (vedi sotto per ulteriori condizioni).
  - **Senior** – da 60 anni in su. \*
- \* Non esiste una categoria Senior per il Pass ferroviario tedesco. Invece, tutte le persone di età pari o superiore a 28 anni devono utilizzare un Pass ferroviario tedesco della categoria Adulto.
- 6.1.2. La tua età deve rientrare nella fascia d'età del tuo Pass alla data di inizio del Periodo di Validità, salvo eccezioni. Se la tua età cambia da una categoria all'altra durante il Periodo di Validità, puoi continuare a utilizzare il tuo Pass per il resto del Periodo di Validità.
- 6.1.3. È possibile dimostrare la propria età solo presentando un passaporto valido o un documento equivalente.

### 6.2. Condizioni aggiuntive per i Pass Bambini

- 6.2.1. I bambini di età compresa tra 0 e 3 anni non hanno bisogno di un Pass per viaggiare, a meno che non viaggino nel proprio posto o letto. In tal caso, il bambino deve viaggiare con un Pass Bambini oppure, se si applica 6.2.4., un Pass

Giovani. I bambini di età compresa tra 4 e 11 anni devono viaggiare con un Pass Bambini oppure, se si applica 6.2.4. , un Pass Giovani.

- Il requisito di età di cui alla clausola 6.1.2. si applica ai Pass Bambini.
- 6.2.2. Il Pass Bambino può essere ottenuto gratuitamente, fatte salve eventuali condizioni aggiuntive del punto vendita.
- 6.2.3. Ogni Pass Bambino deve essere emesso come lo stesso tipo di Pass del corrispondente Pass Giovani, Adulto o Senior, in base alla classe di viaggio e alla validità (cioè, numero di giorni di viaggio, periodo di validità e validità geografica).
- 6.2.4. Il titolare di Pass Bambini deve essere accompagnato da un'altra persona di almeno 18 anni che viaggia con un pass Giovani, Adulto o Senior. Tuttavia, solo fino a due (2) Pass Bambini possono accompagnare ciascuno di questi pass durante il viaggio. Se desideri viaggiare con più di due bambini contemporaneamente, puoi acquistare e utilizzare un Pass Giovani per ogni bambino aggiuntivo con cui desideri viaggiare.
- 6.2.5. Se il Pass a cui è stato abbinato il Pass Bambini viene rimborsato o restituito, tale Pass Bambini non deve essere utilizzato per viaggiare.

### **6.3. Condizioni di viaggio aggiuntive per i minori (0 – 17)**

- 6.3.1. Molti Paesi prevedono requisiti specifici per i minori che viaggiano da soli, tra cui, a titolo esemplificativo, la necessità che il minore abbia un proprio passaporto e/o visto e una documentazione aggiuntiva come i moduli di consenso dei genitori o le lettere di autorizzazione. Le Aziende partecipanti possono anche avere i propri requisiti o limiti di età in vigore.
- 6.3.2. Se viaggi con un minore o sei tu stesso minorenne, è tua esclusiva responsabilità verificare i requisiti specifici di ingresso e uscita per i minori sia per il Paese da cui parti che per quello in cui arrivi o attraversi. Devi inoltre verificare le politiche delle relative Società Partecipanti. Se non rispetti questi requisiti, potresti vederti negato l'ingresso o l'uscita o incorrere in altri possibili problemi legali o ritardi.

## 7. APP RAIL PLANNER

### 7.1. Requisiti del dispositivo e del software

- 7.1.1. Per utilizzare l'App Rail Planner mobile, devi avere un dispositivo mobile con accesso a internet e compatibile con le specifiche menzionate nella clausola 7.1.2. È tua responsabilità garantire che il tuo dispositivo soddisfi i requisiti minimi. Eurail non garantisce compatibilità con dispositivi che non soddisfano questi requisiti.
- 7.1.2. I dispositivi mobili con software iOS e Android con le seguenti specifiche supportano Pass per dispositivi mobili e l'App Rail Planner:
- Dispositivi Apple con iOS 16.0 e successivi.
  - I dispositivi Android con Android 6.0 e versioni successive e i servizi Google Play devono essere installati e abilitati.

### 7.2. Tablet e computer portatili

- 7.2.1. L'app Rail Planner non è progettata per supportare tablet o computer portatili. Qualsiasi tentativo di utilizzare il tuo Pass mobile su un dispositivo non supportato potrebbe far sì che l'app Rail Planner non riesca a visualizzare correttamente il Pass mobile (o per niente). Per questo motivo, non garantiamo che l'app Rail Planner funzioni su tablet o computer portatili. Se utilizzi l'App Rail Planner su un tablet e/o computer portatile, lo fai a tuo rischio e noi non assumeremo responsabilità o obblighi per i costi risultanti dallo stesso.

### 7.3. A quanti dispositivi può essere collegato un Pass?

- 7.3.1. Il tuo Pass può essere collegato solo ad un dispositivo mobile alla volta. In caso di smarrimento, furto o problemi tecnici, puoi spostare il Pass su di un nuovo dispositivo mobile.

### 7.4. Pass multipli su un unico dispositivo mobile

- 7.4.1. È possibile collegare contemporaneamente alla stessa app Rail Planner fino a 20 Pass mobili, a condizione che ogni Pass sia collegato al proprio viaggio.

### 7.5. Ora locale

- 7.5.1. Tutti gli orari di partenza e arrivo disponibili nell'app Rail Planner sono basati sull'orario locale.

## **7.6. Impostazioni di data e ora del tuo dispositivo mobile**

- 7.6.1. Il tuo dispositivo mobile deve essere impostato sul fuso orario locale in cui stai viaggiando quando utilizzi l'App Rail Planner.
- 7.6.2. Le impostazioni del calendario del tuo dispositivo mobile devono essere impostate sul calendario gregoriano quando usi l'app Rail Planner.

## **7.7. Notifiche di servizio**

- 7.7.1. Ti consigliamo vivamente di attivare le notifiche di servizio per l'app Rail Planner. Questo ci permetterà di comunicare aggiornamenti e consigli su quanto segue:
  - Aggiornamenti tecnici e problemi relativi allo stato e al funzionamento dell'App Rail Planner;
  - Interruzioni e altre informazioni sul traffico.
- 7.7.2. Nonostante la clausola 7.7.1, non garantiamo che tutti gli aggiornamenti, le raccomandazioni e i consigli vengano comunicati per ogni problema tecnico o interruzione alla Rete dei Pass.

## **7.8. Condizioni d'uso dell'app Rail Planner**

- 7.8.1. L'utilizzo dell'app Rail Planner è regolato dalle presenti Condizioni d'uso e dalle Condizioni d'uso – App accessibili tramite l'app Rail Planner.
- 7.8.2. Non devi, né consentire a terzi per suo conto, (a) fare e distribuire copie del Pass mobile e dell'App Rail Planner; (b) tentare di copiare, riprodurre, alterare, modificare, decodificare, disassemblare, decompilare, trasferire, scambiare o tradurre il Pass mobile e l'App Rail Planner; o (c) creare opere derivate del Pass mobile e dell'App Rail Planner di qualsiasi tipo.
- 7.8.3. Ci riserviamo il diritto di modificare o revocare l'App Rail Planner, o di addebitare il costo dell'applicazione o del servizio fornito all'utente in conformità alle presenti Condizioni d'uso, in qualsiasi momento e per qualsiasi motivo.
- 7.8.4. Riconosci che i termini dell'accordo con il tuo rispettivo operatore di rete mobile ('Mobile Provider') continueranno ad applicarsi quando utilizzi il Pass mobile e l'App Rail Planner. Di conseguenza, il tuo Operatore di Telefonia Mobile potrebbe addebitarti l'accesso ai servizi di connessione di rete per la durata della connessione durante l'utilizzo dell'App Rail Planner o per eventuali addebiti di terze

parti che possano sorgere. L'utente si assume la responsabilità per eventuali addebiti che dovessero insorgere.

7.8.5. Se non sei il titolare del telefono cellulare o del dispositivo portatile utilizzato per accedere all'App Rail Planner, si presume che tu abbia ricevuto il permesso dal titolare per l'utilizzo dell'App Rail Planner.

### **7.9. Aggiornamenti per l'app Rail Planner**

7.9.1. L'app Rail Planner viene aggiornata regolarmente per supportare i nostri servizi e per aggiungere, rimuovere, aggiornare o mantenere funzionalità. Aggiornala ogni volta che è disponibile una versione più recente per assicurarti di avere i dati di pianificazione e le funzionalità più aggiornati.

## **8. PRENOTAZIONI DEI POSTI, SUPPLEMENTI E SOVRAPPREZZI**

### **8.1. Prenotazione dei posti a sedere**

8.1.1. Una Prenotazione del posto è l'accordo in base al quale un posto a sedere o un posto letto per un servizio gestito da una Società partecipante viene prenotato tramite il nostro sito web o tramite una terza parte.

8.1.2. Le prenotazioni dei posti a sedere non sono incluse nel tuo Pass. Se disponi di un Plus Pass, devi effettuare le prenotazioni dei posti separatamente utilizzando i tuoi crediti, oppure puoi acquistare una prenotazione del posto se hai esaurito i crediti.

8.1.3. Se la prenotazione del posto è obbligatoria, devi effettuare una prenotazione del posto per il servizio in questione. Se la prenotazione del posto è facoltativa, puoi effettuare una prenotazione del posto, ma non sei obbligato a farlo. Le informazioni sui servizi che richiedono o offrono prenotazioni dei posti opzionali sono disponibili tramite l'app Rail Planner. In ogni caso, è necessario prenotare e/o pagare in anticipo quanto segue:

- Prenotazioni del posto per la maggior parte dei treni ad alta velocità (come SNCF TGV, Eurostar, Lyria, Trenitalia Freccia, RENFE AVE, PKP EIP).
- Posti letto (come cuccette e letti) su tutti i treni notturni.
- Carrozze con vista su treni panoramici.
- Cabine, cuccette e sedili reclinabili sui traghetti.

- 8.1.4. La prenotazione del posto a sedere di per sé non è un biglietto valido. Una prenotazione del posto deve sempre essere presentata insieme a un Pass utilizzato in conformità con le clausole 9 o 10.
- 8.1.5. Su alcuni servizi che richiedono la prenotazione del posto, il numero di posti per i titolari di pass potrebbe essere limitato.

## **8.2. *Supplementi***

- 8.2.1. Un Supplemento è una spesa/costo addebitata dalle Aziende Partecipanti su un numero limitato di servizi. Se richiesto, è necessario pagare il Supplemento prima di salire a bordo. Si prega di consultare le nostre *pagine web dei treni con supplementi aggiuntivi* per [Eurail](#) e [Interrail](#) per ulteriori informazioni su quando e come deve essere pagato il Supplemento.
- 8.2.2. Per i traghetti gestiti dal Gruppo Attica (Superfast Ferries e Blue Star Ferries) tra Italia e Grecia, si applicano supplementi stagionali da giugno a settembre. Per questi servizi è necessario pagare separatamente.

## **8.3. *Altri supplementi e servizi aggiuntivi***

- 8.3.1. Tutte le tasse portuali, gli altri oneri relativi a determinate imbarcazioni, i pasti e qualsiasi altro servizio offerto a bordo di qualsiasi servizio gestito da una Società partecipante non sono inclusi nel Pass. Per questi servizi è necessario pagare separatamente.
- 8.3.2. In alcuni casi, nella prenotazione del posto possono essere inclusi servizi aggiuntivi. Controlla le condizioni di prenotazione dei posti per maggiori informazioni.

## **9. UTILIZZO DEL PASS MOBILE**

### **9.1. *Requisiti di utilizzo del Pass per dispositivi mobili***

- 9.1.1. Per utilizzare validamente il tuo Pass, fai quanto segue:
  - Attiva il pass (vedi clausola 9.2).
  - Per i Pass flessibili, attiva il giorno di viaggio (9.3).
  - Aggiungi ogni viaggio al tuo Pass (9.4).

- 9.1.2. Se utilizzi un Pass ferroviario doppio per la Germania per dispositivi mobili, ogni Pass deve rispettare questa clausola 9 affinché entrambi i Pass siano validi durante il viaggio.

## **9.2. Attivazione del pass**

- 9.2.1. Prima di iniziare il viaggio, devi attivare il tuo pass nell'app Rail Planner. Per farlo è necessario inserire il numero del passaporto o del documento di identità personale. Puoi modificare questo numero solo se il tuo Pass è disattivato.
- 9.2.2. Il tuo Pass può essere disattivato solo prima dell'inizio del periodo di validità.

## **9.3. Attivazione dei giorni di viaggio**

- 9.3.1. Pass flessibili: per ogni giorno di calendario in cui desideri utilizzare il tuo Pass, devi attivare un giorno di viaggio prima di salire a bordo del primo servizio che utilizzerai. Puoi cancellare un giorno di viaggio in qualsiasi momento prima dell'inizio del giorno di calendario (00:00 in base all'ora locale). Se il giorno di viaggio non viene cancellato, viene utilizzato e non può essere disattivato o rimborsato.
- 9.3.2. Pass continuo: una volta impostato il Periodo di Validità, tutti i Giorni di Viaggio vengono attivati. Questi Giorni di Viaggio possono essere disattivati solo prima dell'inizio del Periodo di Validità complessivo.

## **9.4. Aggiunta di itinerari al Pass mobile**

- 9.4.1. Devi aggiungere ogni itinerario al tuo Pass prima di salire a bordo del servizio. In caso contrario, non avrai un biglietto valido per quell'itinerario. Un itinerario verrà aggiunto correttamente al tuo Pass quando i dettagli dello stesso appariranno nel biglietto.
- Se l'itinerario è composto da più tappe, devi aggiungere ciascuna delle rispettive tappe al tuo Pass prima di salire a bordo.
  - L'itinerario deve rimanere aggiunto al tuo Pass per l'intera durata del viaggio.
- 9.4.2. Se un itinerario o una parte di un itinerario non possono essere localizzati nell'app Rail Planner, puoi aggiungerli manualmente. L'aggiunta di servizi non coperti dal tuo Pass, tuttavia, non ne prolungherà la validità.
- 9.4.3. Dopo la fine di un giorno di viaggio, non è più possibile modificare i viaggi per quel giorno di viaggio.

## **9.5. Correggere i tuoi dati (nome, data di nascita e paese di residenza)**

9.5.1. Per qualsiasi correzione dei tuoi dati, contatta il tuo punto vendita per ricevere assistenza.

## **9.6. I requisiti di connessione a Internet**

9.6.1. Il tuo dispositivo mobile deve essere connesso a una connessione Internet stabile e potente quando attivi sia il tuo Pass che i giorni di viaggio e anche quando aggiungi itinerari. In caso contrario, non avrai un biglietto valido per l'itinerario in questione.

9.6.2. Dopo che l'itinerario è stato aggiunto con successo, non è necessario tornare online per presentare il biglietto al controllore, a condizione che l'app Rail Planner sia stata online nelle precedenti 24 ore.

- Come misura di sicurezza, il tuo Pass deve essere autenticato periodicamente dai nostri sistemi. Per farlo, devi aprire l'app Rail Planner mentre il tuo dispositivo mobile è connesso a Internet, almeno una volta ogni 24 ore.
- Se non accedi alla tua App Rail Planner nelle ultime 24 ore mentre sei connesso a Internet, il tuo Pass entrerà in stato 'inattivo'. Se il tuo Pass è "inattivo", non è valido per viaggiare.
- Per riattivare il tuo Pass dallo stato "inattivo", apri l'App Rail Planner la prossima volta che il tuo dispositivo mobile è connesso a Internet. Il tuo Pass verrà quindi riattivato automaticamente.

## **10. UTILIZZO DEL TUO PASS CARTACEO**

### **10.1. Requisiti per l'uso del Pass cartaceo**

10.1.1. Per utilizzare validamente il tuo Pass, fai quanto segue:

- Attiva il tuo Pass (vedi clausola 10.2).
- Solo per i Pass flessibili, segna i giorni del calendario nel Calendario di viaggio (10.3).
- Registra i dettagli del viaggio per ogni viaggio che intraprendi (10.4).
- Quando si utilizzano i viaggi di andata e ritorno, indica la data e i viaggi pertinenti (10.5).

## 10.2. Attivazione del pass

- 10.2.1. Se il Pass cartaceo è preattivato, è possibile iniziare il viaggio non appena inizia il periodo di validità. Il tuo pass cartaceo è preattivato se mostra la prima e l'ultima data del Periodo di Validità e, se applicabile, il numero del passaporto/carta d'identità.
- 10.2.2. Se il tuo Pass non è pre-attivato, prima dell'ultima data possibile di attivazione (a meno che non sia espressamente indicato diversamente), devi attivare il tuo Pass prima di iniziare il viaggio eseguendo una delle seguenti operazioni:
  - Presso uno sportello di biglietteria di una grande stazione ferroviaria o presso un Ufficio di assistenza Eurail (consulta l'App Rail Planner per un elenco degli indirizzi degli Uffici di assistenza Eurail).
  - Richiedere a un membro del personale a bordo di un servizio ferroviario di attivare il tuo Pass, ma solo se stai entrando nella Rete Pass su un servizio ferroviario da un paese in cui il tuo Pass non è valido. In tal caso, è necessario segnalarlo immediatamente al personale del treno non appena si sale a bordo.

In entrambi i casi la persona che attiva il tuo Pass timbrerà la data nella casella di attivazione e compilerà il numero del passaporto/carta d'identità insieme alla prima e all'ultima data del Periodo di Validità.

## 10.3. Segnare i giorni nel Calendario di viaggio (solo per i Pass flessibili)

- 10.3.1. Prima di salire a bordo del primo servizio in qualsiasi giorno di viaggio, è necessario segnare la data del calendario nel Calendario di viaggio sul pass ferroviario utilizzando solo una penna con inchiostro blu o nero non cancellabile. A tal fine è necessario inserire le date con 2 cifre (il 7 maggio è 07/05) nella posizione corretta e in ordine sequenziale.

## 10.4. Registrazione dei dettagli del viaggio (per Pass Flexi e Pass Continui)

- 10.4.1. Prima di salire a bordo del servizio in questione, è necessario registrare i dettagli del viaggio nel Diario di viaggio o nella sezione Il mio viaggio della Copertina del Pass. I dettagli del viaggio comprendono la data, l'ora di partenza, le stazioni di partenza e di arrivo e se il servizio è un treno, un autobus o un traghetto.
- 10.4.2. Se non inserisci i dettagli dell'itinerario, il tuo Pass non sarà valido per quel servizio, il che significa che viaggerai senza biglietto.

## **10.5. Viaggi in uscita e in entrata (per Pass Flexi e Pass Continui)**

10.5.1. Quando si utilizzano i viaggi di andata e ritorno, è necessario indicare la data e il viaggio pertinenti sulla copertina del Pass e sul Calendario di viaggio.

## **10.6. Compilare il Pass e commettere errori**

10.6.1. L'utente non deve cancellare, alterare, modificare o interferire in alcun modo con il Pass cartaceo, ad eccezione di quanto consentito dalle presenti Condizioni d'uso.

10.6.2. Se commetti un errore nell'inserire i dettagli del viaggio o la data del giorno di viaggio, puoi:

- inserire la data corretta nella casella vuota successiva del calendario di viaggio, con conseguente perdita di un giorno di viaggio non rimborsabile; oppure
- in tutti gli altri casi, prima del controllo dei biglietti, chiedi consiglio a un controllore.

## **10.7. Duplicati e sostituzione dei pass cartacei**

10.7.1. Non è possibile emettere un duplicato/sostituzione del tuo Pass cartaceo se il tuo Pass cartaceo è danneggiato, smarrito o rubato.

# **11. VIAGGI NOTTURNI**

## **11.1. La regola del viaggio notturno**

11.1.1. Per i Pass flessibili, se si viaggia durante la notte, è richiesto l'uso di un solo giorno di viaggio, ovvero il giorno della partenza, a condizione che il viaggio sia effettuato con un treno notturno diretto o un traghetto (cioè senza cambio di treni o traghetti dopo la mezzanotte, in base all'ora locale) e che il giorno di arrivo rientri nel Periodo di Validità. Se cambi treno o traghetto dopo mezzanotte, devi usare un secondo giorno di viaggio.

11.1.2. Per i Pass continui, il viaggio notturno è consentito a condizione che il giorno di arrivo rientri nel periodo di validità.

## 12. ISPEZIONI, MULTE, BLOCCHI E CONFISCHE

### 12.1. Ispezione del tuo Pass

- 12.1.1. Su richiesta di un controllore, è necessario presentare quanto segue per l'ispezione:
- Se sei un titolare di Pass mobile, il biglietto per la data in cui stai viaggiando (il Controllore ha il diritto di scansionare il codice QR e ispezionare l'intero Biglietto, inclusi i tuoi dettagli e i dettagli del viaggio).
  - Se sei un titolare di Pass cartaceo, il tuo pass ferroviario insieme alla pagina Il mio viaggio.
  - La tua prenotazione del posto, ma solo se la prenotazione del posto è richiesta o facoltativa.
  - Prova del pagamento del supplemento, se applicabile.
  - Il tuo passaporto/carta d'identità originale come indicato sul tuo Pass, se applicabile. Se il tuo passaporto/carta d'identità non è indicato sul tuo Pass, dovrà presentare un passaporto valido o un documento equivalente legale che confermi la tua identità.
- 12.1.2. Non devi presentare uno screenshot, un'immagine o una registrazione video del tuo Pass o di qualsiasi altra copia del layout del Pass. Solo il Pass mobile tramite l'App Rail Planner e il Pass cartaceo originale sono accettati.
- 12.1.3. Per i pass mobili, devi assicurarti che il Biglietto sia chiaramente visibile e che il dispositivo mobile sia acceso, abbia una capacità di batteria sufficiente e che il display non sia danneggiato oltre a un punto che renderebbe illegibile e non scansionabile il tuo Pass mobile e il biglietto, per tutto il viaggio.

### 12.2. Sanzioni e multe

- 12.2.1. Se, dopo aver ispezionato il tuo Pass, risulta che viaggi senza un Pass valido o stai tentando di frodare noi e/o le Società Partecipanti, il controllore ha il diritto di richiedere l'acquisto di un biglietto a tariffa intera per il viaggio (in base al prezzo pertinente) e/o imporre una multa, in conformità con le regole della Società Partecipante interessata. Inoltre, potresti anche essere soggetto alle azioni di esecuzione menzionate nelle clausole 12.3. e 12.4.
- 12.2.2. Cosa succede se non sei d'accordo con la multa? Se non sei d'accordo con la multa, devi pagarla comunque. In questo modo si eviterà un inutile aumento

dell'importo della multa. È possibile presentare un'obiezione dopo il pagamento contattando il nostro Servizio clienti. Se l'obiezione viene accolta, l'importo pagato verrà rimborsato.

### **12.3. Blocco dei Pass per dispositivi mobili**

12.3.1. Oltre alla clausola 12.2.1, di nostra iniziativa o su richiesta di una Società Partecipante, ci riserviamo il diritto di bloccare il tuo Pass dall'uso successivo e/o di impedirti di acquistare un altro Pass in futuro in una qualsiasi delle seguenti circostanze:

- L'utente rifiuta e/o non presenta il biglietto per l'ispezione.
- L'utente rifiuta e/o non permette al controllore di scansionare il codice QR e/o di leggere i dettagli del viaggio presenti sul tuo biglietto.
- L'utente rifiuta e/o non presenta il passaporto valido o l'equivalente legale, oppure viaggia con il Pass senza quel documento.
- Il tuo paese di residenza effettivo è diverso dal tuo paese di residenza nominato.
- L'utente sta utilizzando il Pass in violazione del requisito di categoria di età del Pass.
- L'utente permette o assiste un'altra persona a viaggiare utilizzando il suo Pass.
- L'utente consente o assiste un'altra persona nel suo tentativo di contraffare il Pass o un altro Pass mobile, incluso, ma non limitato a, permettere a quella persona di scattare una foto, fare uno screenshot o registrare il biglietto.
- Il Pass è stato acquistato utilizzando un conto bancario e/o un metodo di pagamento che l'acquirente non era autorizzato a utilizzare.
- L'utente ha un Pass emesso come pass per accompagnatore di viaggio e non sta viaggiando in combinazione con il Pass della Persona a mobilità ridotta.
- L'utente si impegna, o cerca di impegnarsi, in qualsiasi tipo di attività illegale o fraudolenta in relazione al Pass.
- L'utente inganna o froda, o cerca di ingannare o frodare, noi o una qualsiasi delle Società Partecipanti in alcun modo.
- L'utente usa il Pass in violazione di queste Condizioni d'uso.

12.3.2. Se il tuo Pass è bloccato, non può essere utilizzato per viaggiare. Invece, devi acquistare un biglietto per le singole tratte o un nuovo Pass.

#### **12.4. Confisca dei pass cartacei**

12.4.1. In aggiunta alla clausola 12.2.1, un controllore di biglietti ha il diritto di confiscare il Pass cartaceo in una delle seguenti circostanze:

- Il tuo Pass è una copia o è contraffatto.
- Il tuo Pass viene utilizzato da una persona diversa da te e/o stai utilizzando una prenotazione del posto rilasciata a un'altra persona.
- I dati visualizzati sulla pagina del pass ferroviario e/o I miei viaggi sono stati alterati, modificati, cambiati, cancellati o manomessi in qualsiasi modo, diverso da quanto consentito dalle presenti Condizioni d'uso.
- Le date dei giorni di viaggio indicate nel Calendario di viaggio sono state modificate in modo diverso da quanto consentito dalle presenti Condizioni d'uso.
- Stai utilizzando il tuo Pass al di fuori del Periodo di Validità.
- Il tuo paese di residenza effettivo è diverso dal tuo paese di residenza nominato.
- Stai utilizzando il tuo Pass in violazione dei requisiti relativi alla fascia di età del Pass.
- Stai utilizzando il tuo Pass senza un passaporto o altro documento di identità riconosciuto con fotografia (non sono accettate copie e scansioni).

### **13. POLITICA DI INDENNIZZO PER IL RITARDO**

#### **13.1. Indennizzi per il ritardo**

13.1.1. Se subisci un ritardo di 60 minuti o più alla destinazione finale di un Contratto di Trasporto, hai diritto a un risarcimento nei seguenti importi:

- EUR 12,00 per ritardi compresi tra 60 e 119 minuti
- EUR 24,00 per ritardi di 120 minuti o più.

13.1.2. L'importo massimo del risarcimento dovuto ai sensi della clausola 13.1.1. è limitato al 50% del prezzo del Pass.

13.1.3. Il risarcimento sarà pagato in denaro, tramite bonifico bancario.

- 13.1.4. Gli indennizzi di eventuali supplementi (es. prenotazioni) e il rimborso delle spese sostenute a causa del ritardo prolungato rientrano nelle condizioni di trasporto individuali dei vettori. Gli indennizzi per ritardi durante il viaggio con partner benefit o alcune delle aziende non ferroviarie che partecipano al portfolio rientrano anche nelle condizioni individuali di tali vettori.
- 13.1.5. Le richieste di risarcimento devono essere presentate entro 3 mesi dall'ultimo giorno di validità del Pass.
- 13.1.6. L'utente può presentare la sua richiesta di risarcimento a noi:
- Tramite il nostro modulo di reclamo Eurail dedicato:  
<https://www.eurail.com/en/help/delay-compensation>
  - Attraverso il nostro modulo dedicato per i sinistri Interrail:  
<https://www.interrail.eu/en/support/delay-compensation>
  - Utilizzando il modulo standard di richiesta dell'Unione Europea disponibile qui: [https://transport.ec.europa.eu/reimbursement-and-compensation-requests-form\\_en](https://transport.ec.europa.eu/reimbursement-and-compensation-requests-form_en)

## 14. PERSONE CON MOBILITÀ RIDOTTA

### 14.1. Assistenza aggiuntiva

- 14.1.1. Se hai bisogno di ulteriore assistenza durante il viaggio con il tuo Pass, consulta la nostra guida per viaggiare con ridotta mobilità per [Pass Eurail](#) e [Pass Interrail](#) per vedere quali opzioni sono disponibili e come effettuare i giusti accordi.

### 14.2. Pass per accompagnatori di viaggio

- 14.2.1. Se sei una persona con mobilità ridotta, puoi richiedere un Pass omaggio per il tuo compagno di viaggio, alle seguenti condizioni:
- Un Pass omaggio può essere emesso solo in relazione a un Pass Giovani, Adulti o Senior già acquistato. Se la persona con mobilità ridotta ha diritto a un Pass Bambini, dovrà invece essere acquistato un Pass Giovani per quella persona.
  - L'età minima del tuo compagno di viaggio deve essere almeno 17 anni o più.
  - Può essere emesso un solo (1) pass omaggio in relazione al tuo Pass.

- È necessario fornire prove sotto forma di una carta di disabilità rilasciata da un governo locale o essere in possesso di una dichiarazione medica simile che attesti che viaggerai come persona a mobilità ridotta.
- La tua richiesta verrà valutata caso per caso. È a nostra discrezione emettere un Pass gratuito per il tuo compagno di viaggio.
- Le domande possono essere inviate al nostro team del Servizio Clienti.

14.2.2. Tutti i Pass emessi come Pass omaggio per accompagnatore devono essere utilizzati esclusivamente in combinazione con il Pass della Persona a mobilità ridotta in relazione al quale è stato emesso il Pass di compensazione del viaggio.

## 15. BAGAGLI, BICICLETTE E ANIMALI

- 15.1.1. Il trasporto di bagagli, biciclette e animali è regolato dalla politica della compagnia partecipante che gestisce il servizio. Rivolgiti direttamente alla società partecipante interessata per maggiori dettagli su ciò che puoi e non puoi portare con te.
- 15.1.2. Se perdi o ti viene rubato un oggetto, contatta l'azienda partecipante per consigli su cosa fare.

## 16. VANTAGGI DEL PASS

### 16.1. Cosa sono i vantaggi del Pass?

16.1.1. Abbiamo collaborato con diversi terzi per offrirti l'opportunità di accedere e utilizzare vantaggi che completano il tuo Pass, che vanno da sconti a prodotti e servizi gratuiti. Questi vantaggi possono essere trovati tramite il nostro [Portale dei vantaggi](#), che è separato dal nostro Sito web. Il tuo accesso e utilizzo del Portale dei vantaggi e di qualsiasi Vantaggio sono soggetti ai [Termini e condizioni del Portale dei vantaggi](#).

### 16.2. Quando è possibile usufruire di un Benefit?

16.2.1. Se possiedi un Pass Flexi, puoi usufruire dei vantaggi di riduzione durante l'intero periodo di validità del tuo Pass. Puoi utilizzare i vantaggi di viaggio gratuiti solo in un giorno di viaggio.

### 16.3. Altre condizioni

16.3.1. Per i servizi nazionali, sia per le prestazioni gratuite che per quelle ridotte, il tuo Pass deve essere valido nel Paese in cui viene erogato il servizio.

16.3.2. Per le rotte di spedizione internazionali:

- per beneficiare di una riduzione, il tuo Pass deve essere valido nel paese di partenza o nel paese di arrivo; e
- per un vantaggio gratuito, il tuo Pass deve essere valido nel paese di partenza e nel paese di arrivo.

## 17. POLITICA SUI RIMBORSI

### 17.1. Le condizioni di rimborso

- 17.1.1. I pass sono rimborsabili secondo le condizioni stabilite in questa clausola, salvo che le condizioni di vendita (incluse le offerte promozionali) non prevedano diversamente. In tal caso, tali condizioni di vendita prevarranno sulle condizioni qui stabilite.
- 17.1.2. Tutte le richieste di rimborso devono essere presentate al punto vendita originale.

### 17.2. Pass per dispositivi mobili

- 17.2.1. Il tuo Pass mobile è rimborsabile quando sono soddisfatte queste due condizioni:
- Il tuo Pass mobile non è attivato. Il tuo Pass mobile viene attivato se il primo e l'ultimo giorno del Periodo di validità sono definiti. Puoi disattivare il tuo Pass mobile in qualsiasi momento prima dell'inizio del periodo di validità selezionato (00:00, ora locale).
  - La richiesta va presentata entro e non oltre l'ultima data di attivazione possibile indicata sul Pass mobile.

### 17.3. Pass cartaceo

- 17.3.1. Il tuo Pass cartaceo è rimborsabile se vengono soddisfatte queste due condizioni:
- Il Pass cartaceo è inutilizzato. Il Pass cartaceo è considerato "usato" a partire dal primo giorno del Periodo di validità del Pass.
  - Devi presentare la tua richiesta entro i seguenti intervalli temporali:

Pass cartaceo con data di inizio predefinita	Pass cartaceo certificato come NON UTILIZZATO da un funzionario ferroviario	Pass cartaceo senza una data di inizio predefinita
--	---	--

	<b>prima della data di inizio</b>	
Prima del primo giorno del periodo di validità del Pass	Non oltre un mese dall'ultimo giorno del Periodo di Validità	Entro e non oltre l'ultima data di attivazione possibile.

- 17.3.2. È necessario presentare la richiesta di rimborso per iscritto all'agenzia o all'ufficio presso cui è stato acquistato il Pass, presentando il biglietto originale nella sua copertina.
- 17.3.3. I Pass utilizzati, parzialmente utilizzati, persi, danneggiati o rubati non possono essere rimborsati o sostituiti. Anche i biglietti acquistati per sostituire i Pass smarriti o rubati non possono essere rimborsati.

#### **17.4. Spese di rimborso**

- 17.4.1. I rimborsi sono soggetti alla detrazione di un costo di cancellazione fino al 15%.

#### **17.5. Il diritto di recesso**

- 17.5.1. Il diritto di recesso (periodo di ripensamento) previsto dalla legge non si applica all'acquisto di Pass e prenotazioni di posti.

### **18. ACCESSIBILITÀ**

#### **18.1. Dichiarazione di accessibilità**

- 18.1.1. Ci impegniamo a rendere i nostri servizi accessibili a tutti, comprese le persone con disabilità. Puoi scoprire di più su come rendiamo accessibili i nostri servizi visitando questi link:
- Eurail: <https://www.eurail.com/en/accessibility>
  - Interrail: <https://www.interrail.eu/en/accessibility>

### **19. PRIVACY E DATI PERSONALI**

- 19.1.1. Per consentirti di utilizzare il tuo Pass, abbiamo bisogno di raccogliere, memorizzare, utilizzare e divulgare alcuni dei tuoi dati personali. Acquistando e/o utilizzando il tuo Pass, ci fornisci i tuoi dati personali e, in tal modo, accetti la raccolta, la conservazione, l'uso e la divulgazione dei tuoi dati personali secondo i

termini della nostra Informativa sulla privacy dell'App Rail Planner (per i [Pass Eurail](#) e per i [Pass Interrail](#)) e della nostra Informativa sulla privacy e sui cookie del sito web (per i [Pass Eurail](#) e per i [Pass Interrail](#)).

## 20. LIBERATORIE E RESPONSABILITÀ

### 20.1. Esclusione di responsabilità e responsabilità ai sensi del Contratto di trasporto

20.1.1. Poiché agiamo solo come intermediari per conto delle Società Partecipanti, nella misura consentita dalla legge, non possiamo essere ritenuti responsabili, né accetteremo alcuna responsabilità, per eventuali perdite (consequenziali o di altro tipo) o danni derivanti da, o in connessione con, uno qualsiasi dei seguenti:

- le operazioni di qualsiasi azienda partecipante;
- il trasporto fornito da una Compagnia Partecipante;
- ritardi, cancellazioni, coincidenze perse, difetti del treno o di qualsiasi altro veicolo e scioperi o altre azioni sindacali, salvo quanto previsto dalla nostra Politica di indennizzo per il ritardo;
- la perdita, il furto o il danneggiamento di indumenti, bagagli o proprietà;
- la morte, le lesioni personali o qualsiasi altro danno fisico o mentale causato da, o in relazione a, le operazioni di una società partecipante;
- il dolo, l'omissione o la negligenza di una Società partecipante o di qualsiasi altra persona impiegata da o che rappresenta una Società partecipante;
- qualsiasi azione compiuta da terzi che comprometta le operazioni di una compagnia partecipante o l'infrastruttura ferroviaria utilizzata da una compagnia partecipante;
- conflitto armato, terrorismo, disordini sociali, epidemia, pandemia o qualsiasi altro evento di forza maggiore che abbia un impatto sulle operazioni della Società partecipante o su di noi.

20.1.2. Nonostante la clausola 19.1.1, se veniamo ritenuti responsabili in qualche misura per qualsiasi perdita o danno derivante dall'uso del tuo Pass, tale responsabilità è limitata all'importo pagato per l'acquisto del tuo Pass.

### 20.2. Disclaimer generale

20.2.1. L'utilizzo del Pass mobile e di qualsiasi altro servizio incluso nell'App Rail Planner è a tuo esclusivo rischio. Questi servizi sono forniti "COSÌ COME SONO" e "COME DISPONIBILI", senza garanzie di alcun tipo, esplicite o implicite, comprese, a titolo

esemplificativo ma non esaustivo, le garanzie implicite di commerciabilità, idoneità per uno scopo particolare, non violazione o corso di esecuzione.

- 20.2.2. In aggiunta, il tuo utilizzo del Pass mobile e dell'App Rail Planner è soggetto anche a fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, inclusi, ma non limitati a, servizi Internet e reti mobili o altre reti di telecomunicazione. A causa di questi fattori, e sebbene adottiamo tutte le misure ragionevoli per rendere il Pass mobile e l'app Rail Planner sempre disponibili, non siamo in grado di garantire la qualità e la disponibilità del Pass mobile e dell'app Rail Planner in ogni momento.
- 20.2.3. Noi, i nostri affiliati e i nostri licenziatari non garantiamo nemmeno che (a) il Pass mobile e qualsiasi altro servizio incluso nell'App Rail Planner funzionino senza interruzioni, in modo sicuro o siano disponibili in qualsiasi momento o luogo specifico; (b) qualsiasi errore o difetto sarà corretto; (c) il Pass mobile e qualsiasi altro servizio incluso nell'app Rail Planner sono privi di virus o altri componenti nocivi; oppure (d) i risultati dell'utilizzo del pass mobile e di qualsiasi altro servizio incluso nell'app Rail Planner soddisferanno le tue esigenze.

### **20.3. Limitazione di responsabilità**

- 20.3.1. In nessun caso noi, né alcuno dei nostri direttori, dipendenti, partner, agenti, fornitori o affiliati, saremo responsabili per danni indiretti, incidentali, speciali, consequenziali o punitivi, compresi, senza limitazioni, la perdita di profitti, dati, uso, avviamento o altre perdite intangibili, derivanti da (a) l'accesso, l'uso o l'impossibilità di accedere o utilizzare il pass mobile e qualsiasi altro servizio incluso nell'App Rail Planner; (b) qualsiasi comportamento o contenuto di terzi sul pass mobile e qualsiasi altro servizio incluso nell'App Rail Planner; (c) l'indisponibilità del pass mobile, o qualsiasi difficoltà o incapacità di scaricare o accedere ai contenuti o qualsiasi altro guasto del sistema di comunicazione che possa causare l'indisponibilità del pass mobile e/o dell'App Rail Planner; (d) l'uso dell'App Rail Planner su un dispositivo non supportato; (e) qualsiasi contenuto ottenuto dai nostri servizi; e (f) l'accesso non autorizzato, l'uso o l'alterazione delle trasmissioni o dei contenuti dell'utente, sia in base alla garanzia, al contratto, all'illecito (compresa la negligenza) o a qualsiasi altra teoria legale, indipendentemente dal fatto che siamo stati informati o meno della possibilità di tali danni, e anche se un rimedio stabilito nel presente documento risulta essere venuto meno al suo scopo essenziale.
- 20.3.2. Nonostante la clausola 19.3.1, se riscontri la non disponibilità del tuo Pass mobile o un'interruzione dell'App Rail Planner, ti chiediamo di contattare il nostro team del Servizio clienti per assistenza. Se in definitiva si valuta che:

- stai utilizzando un Pass mobile al momento dell'interruzione; e
- la causa dell'indisponibilità o dell'interruzione è attribuita esclusivamente a noi e non a fattori esterni al di fuori del nostro ragionevole controllo, come il livello di qualità di Internet; e
- hai contattato il nostro team del servizio clienti, ma non hai ricevuto assistenza adeguata; e
- di conseguenza non hai potuto utilizzare il tuo Pass mobile in modo parziale o completo;

allora potremo essere ritenuti responsabili solo fino ai costi effettivi del tuo Pass mobile.

#### **20.4. Multe o costi aggiuntivi**

20.4.1. Se il tuo Pass valido non viene riconosciuto all'ispezione, raccoglieremo le prove necessarie e decideremo se sia applicabile un risarcimento per l'opportunità di viaggio persa. Se il mancato riconoscimento del tuo pass valido deriva da un errore commesso da un controllore e, di conseguenza, ti viene richiesto di pagare una multa o costi aggiuntivi, ti rimborseremo tale multa o costo aggiuntivo dietro prova inconfutabile di errore umano. Il rimborso massimo sarà limitato al valore di mercato del Pass.

### **21. CONDIZIONI VARIE**

#### **21.1. Legge applicabile e giurisdizione**

21.1.1. Senza pregiudizio delle clausole 3.1 e 13, tutte le controversie derivanti o relative a queste Condizioni d'Uso sono regolate esclusivamente dalla legge olandese e saranno presentate esclusivamente al tribunale competente nei Paesi Bassi.

#### **21.2. Sopravvivenza delle condizioni**

21.2.1. Se una qualsiasi delle condizioni stabilite in queste Condizioni d'Uso risulta non applicabile, contraria alla legge o altrimenti invalida, le restanti condizioni rimarranno inalterate e applicabili.

#### **21.3. Prevalenza della versione inglese**

21.3.1. In caso di incongruenza tra la versione inglese delle presenti Condizioni d'uso e le altre versioni linguistiche, prevorrà la versione inglese.

## APPENDICE 1

<u>Paese</u>	<u>Aziende partecipanti</u>
Austria (incluso il Liechtenstein)	ÖBB + Westbahn + European Sleeper*
Belgio	SNCB/NMBS + Eurostar* + Sleeper europeo*
Bosnia-Erzegovina	ŽFBH + ŽRS
Bulgaria	BDZ
Croazia	HŽ
Repubblica Ceca	ČD, LEO EXPRESS, REGIOJET + European Sleeper*
Danimarca	DSB
Estonia	Elron
Finlandia	VR
Francia (inclusa Monaco)	SNCF + Eurostar*
Germania	DB + Eurostar* + European Sleeper*
Gran Bretagna	ATOC + Eurostar*
Grecia	Hellenic Train + Attica
Ungheria	MÁV-START + GySev
Italia	Trenitalia + Europeo, Vagone Letto*
Irlanda	IÉ + NIR
Lettonia	PV
Lituania	LTG Link
Luxemburg	CFL
Montenegro	ŽPCG
Macedonia del Nord	ZRSM
Paesi Bassi	NS + Eurostar* + European Sleeper*
Norvegia	VY SJ GOA
Polonia	PKP
Portogallo	CP
Romania	CFR
Serbia	SV
Slovacchia	ZSSK
Slovenia	SŽ
Spagna	RENFE + IRYO
Svezia	SJ VY
Svizzera	SBB/CFF/FFS + BLS
Turchia	TCDD Taşımacılık

\* Nota:

- Per i viaggi con questi treni, il tuo Pass deve essere valido sia nel Paese di partenza che in quello di arrivo.
- Il Pass Benelux non è valido sui treni Sleeper europei.

**Disclaimer:** l'elenco sopra riportato non è esaustivo. Per informazioni dettagliate su tutti i partecipanti, consulta la Guida della rete ferroviaria nell'app App Rail Planner.