

**GUIDA  
AL VIAGGIATORE**  
*Il nuovo stile di viaggiare*



**.italo** 



<b>Ti presento Italo</b>	
<i>Tre ambienti, cinque modi di viaggiare.....</i>	4
<i>I servizi di Italo a bordo e in stazione.....</i>	8
<i>Le offerte commerciali.....</i>	18
<i>Chi ben si informa è a metà del viaggio.....</i>	28
<i>Collegamenti e orari.....</i>	29
<b>Tutto quello che serve per viaggiare</b>	
<i>Il biglietto e un documento di identità valido.....</i>	32
<b>Come e dove acquistare il biglietto</b>	
<i>Tutti i canali di vendita.....</i>	36
<b>Vantaggi per tutti</b>	
<i>Al servizio del Viaggiatore.....</i>	42
<b>La bussola per chi viaggia</b>	
<i>Ecco cosa fare.....</i>	48
<b>Norme per il trasporto animali</b>	
<i>Per portarli con te anche in viaggio.....</i>	56
<b>Bagagli, istruzioni per l'uso</b>	
<i>Gli spazi a bordo.....</i>	62
<b>Accesso al treno e norme di comportamento durante il viaggio</b>	
<i>Così si viaggia senza problemi.....</i>	66
<b>Verifica del biglietto e vendita a bordo</b>	
<i>Durante il viaggio.....</i>	70
<b>Cosa fare in caso di disservizi</b>	
<i>Assistenza e responsabilità NTV.....</i>	74
<b>E dopo il viaggio</b>	
<i>Segnalazioni, suggerimenti e reclami.....</i>	80



Caro Viaggiatore,

per introdurti nel mondo di Italo, **NTV** ha creato una pratica e semplice Guida al Viaggiatore.

Tra le sue pagine troverai tutte le informazioni utili per viaggiare con **Italo**: le offerte commerciali disponibili, le caratteristiche dei nostri servizi, l'assistenza e inoltre le modalità di pagamento, rimborso e cambio dei biglietti.

Direttamente sul sito [italotreno.it](http://italotreno.it) puoi scoprire invece tutte le promozioni stagionali e gli aggiornamenti che **Italo** offre di volta in volta.

La Guida al Viaggiatore ha una funzione divulgativa e non sostituisce le disposizioni previste dal **Contratto di Trasporto NTV**, disponibili sul sito [italotreno.it](http://italotreno.it) e nelle Case **Italo** presenti in tutte le stazioni dell'Alta Velocità.

Buon viaggio e buona lettura,  
**Italo**



## TI PRESENTO ITALO

Realizzato da Alstom per Nuovo Trasporto Viaggiatori, **Italo** è un treno Agv 575 di ultima generazione in grado di viaggiare ad alta velocità abbinando tre requisiti fondamentali: sicurezza, comfort, rispetto dell'ambiente. Sui 201 metri distribuiti tra 11 carrozze, puoi scegliere lo stile di viaggio più adatto alle tue esigenze, senza rinunciare alla qualità del viaggio e al miglior comfort. La cura per i dettagli, l'eleganza del design, le più innovative tecnologie e la qualità dei materiali caratterizzano tutti gli ambienti in cui **Italo** accoglie i suoi Viaggiatori.



## TRE AMBIENTI, CINQUE MODI DI VIAGGIARE

### Smart

I colori vivaci ti introducono all'ambiente Smart, dove trovi **convenienza**, senza rinunciare al **comfort**: ogni poltrona ha prese elettriche individuali, tavolini in prevalenza singoli e copertura Wi-Fi gratuita in tutte le carrozze, incluso l'accesso al portale di bordo **Italolive**. Nel vestibolo della carrozza 7 è disponibile un'area Snack con distributori automatici, dove, se lo desideri, puoi consumare caffè espresso, bevande e snack in modalità self-service.

### Smart Cinema

Se scegli la Smart, con un supplemento al biglietto, hai anche la possibilità di trascorrere il tuo viaggio in carrozza **Cinema**, un ambiente collocato all'estremità del treno e quindi non esposto al passaggio di altri Viaggiatori. Il programma di intrattenimento è proiettato sugli **otto schermi** da 19 pollici ad alta definizione, completi di moduli audio al posto, con **cuffiette monouso** distribuite dal nostro personale. Il **palinsesto** della Carrozza Cinema, disponibile almeno sette giorni prima della partenza programmata del treno scelto, è studiato per tenere conto delle caratteristiche del tuo viaggio:

- sui treni che effettuano fermate intermedie, troverai un palinsesto composto da film Medusa e approfondimenti cinematografici, abbinati in



maniera ottimale rispetto alle stazioni di salita e discesa;

- sui treni No Stop, senza fermate intermedie tra Milano e Roma, è prevista anche la proiezione di film Medusa in anteprima e in prima visione.

### Smart XL

Se scegli la Smart XL, con un piccolo supplemento al biglietto, hai a tua disposizione gli stessi spazi di una carrozza di Prima, un ampio corridoio, un sedile in pelle reclinabile più spazioso. Puoi quindi viaggiare con il comfort di un ambiente superiore.

### Cosa ti offre la Smart

- Sedili in pelle reclinabili
- Fasciatoio (nella toilette della carrozza 8)
- Servizio ristorazione al posto
- Distributori automatici (nel vestibolo della carrozza 7)
- Wi-Fi gratuito
- Carrozza Cinema
- Carrozza Smart XL

### Prima

È l'ambiente pensato per chi ama il comfort, per chi vuole viaggiare in tutta comodità, e per chi cerca un servizio curato e attento, che prevede la connessione Wi-Fi gratuita, il portale di bordo Italolive con la TV in diretta e i film, i giornali (negli orari del mattino), il servizio di benvenuto con prodotti di pasticceria e panetteria scelti per te dal nostro partner Eataly e accompagnati da un'ampia scelta di drink. Troverai diversi comfort, come l'area break disponibile in carrozza 3, le prese elettriche individuali,





il poggiatesta, il comando luci di lettura a portata di mano e il vano porta-oggetti collocato tra i sedili doppi. Per metterti a tuo agio, in Prima abbiamo previsto sedili in pelle reclinabili organizzati su file da tre, con un largo corridoio e ampi spazi individuali a disposizione di ogni Viaggiatore.

### *Cosa ti offre la Prima*

- Sedili in pelle reclinabili
- Servizio ristorazione al posto
- Wi-Fi gratuito
- Servizio di benvenuto



### *Club*

È l'ambiente esclusivo per i Viaggiatori più esigenti: comfort, riservatezza, tecnologia, spazi più ampi e servizio su misura garantito da personale dedicato. La carrozza, collocata a una delle estremità del treno per garantire maggiore tranquillità, dispone in totale di **19 poltrone**, ed è comprensiva di **due salotti** da quattro posti acquistabili esclusivamente a corpo, per chi desidera maggiore privacy. Ogni posto è equipaggiato con uno schermo da 9 pollici touch screen, per consentirti in ogni momento



di selezionare dal portale di bordo **Italolive** il programma di intrattenimento, che include la TV in diretta. Come in tutte le altre carrozze di Italo, anche in Club è prevista la copertura **Wi-Fi** per connettersi **gratuitamente a internet**.

A completare l'esperienza di viaggio un ricco servizio di benvenuto con caffè espresso servito al posto, un assortimento di prodotti di pasticceria e panetteria dedicati ed un'ampia scelta di drink.

### *Cosa ti offre la Club*

- Sedili in pelle reclinabili
- Servizio ristorazione al posto
- Wi-Fi gratuito
- Touch Screen personale da 9" con TV Live
- Soluzione salotto
- Servizio di benvenuto

*Per maggiori informazioni:*

*italotreno.it, Pronto Italo 06.07.08, personale Italo a bordo e in stazione, agenzie di viaggio autorizzate.*



## I SERVIZI DI ITALO A BORDO E IN STAZIONE

*Italo dedica ai suoi Viaggiatori una serie di servizi, a bordo e in stazione, per garantire un'esperienza di viaggio piacevole, accessibile a tutti, su misura e sicura.*

### Assistenza per Viaggiatori con disabilità o ridotta mobilità

La cultura dell'accoglienza è uno dei tratti distintivi dello staff di Italo che si impegna a garantire la massima accessibilità soprattutto alle persone con problemi di disabilità o ridotta mobilità.

In tutte le stazioni servite da Italo il servizio di assistenza è effettuato da **RFI - Rete Ferroviaria Italiana** - ed è rivolto:

- alle persone che si muovono su sedia a rotelle;
- alle persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione;
- alle persone anziane;
- alle donne in gravidanza;
- ai non vedenti o con disabilità visive;
- ai non udenti o con disabilità uditive;
- alle persone con handicap mentale.

È possibile prenotare il servizio tramite Pronto Italo, disponibile tutti i giorni dalle 6:00 alle 23:00 allo **06.07.08**:

- **1 ora prima** della partenza del treno scelto, per le stazioni di Firenze Santa Maria Novella, Bologna Centrale, Napoli Centrale, Venezia Santa Lucia, Ancona;
- **12 ore prima** in tutte le altre stazioni servite da Italo: Milano Porta Garibaldi, Venezia Mestre, Padova, Reggio Emilia Mediopadana, Rimini, Pesaro, Roma Tiburtina, Roma Ostiense, Salerno.

Al momento RFI non prevede l'assistenza nella stazione di Milano Rogoredo, Italo consiglia di far riferimento alla stazione di Milano Porta Garibaldi, dove è garantito il servizio.

A bordo di Italo, la **carrozza 8** è attrezzata con 2 posti dedicati ai Viaggiatori in **sedia a rotelle**.

Le dimensioni della sedia a rotelle non devono superare gli standard previsti dalla normativa europea di riferimento: larghezza cm 70, profondità cm 120, altezza cm 109. Una volta raggiunto il posto riservato, la sedia dovrà essere messa in sicurezza con i freni che possiede.

I posti sono collocati in prossimità della comoda toilette per disabilità motorie e vicini all'Area Snack, dove i distributori automatici sono studiati per garantire la massima accessibilità.

Tutte le poltrone di Prima e Club e alcune di Smart dispongono di un **extra spazio**, che garantisce una sistemazione più idonea e comoda alle persone con disabilità o mobilità ridotta (senza sedia a rotelle) e alle donne in stato di gravidanza. I posti sono identificati da particolari icone. Se scegli di viaggiare in Smart e vuoi prenotare le poltrone **extra spazio**, puoi farlo contestualmente all'acquisto del biglietto.

Inoltre, tutte le toilette di Italo e tutte le poltrone (ad eccezione degli 8 posti nei due Salotti di Club e dei 2 posti dedicati ai passeggeri con sedia a rotelle della carrozza 8 di Smart) sono dotate di **segnaletica Braille** per ipovedenti e non vedenti.



### **Italo Junior: i bambini viaggiano al sicuro, anche da soli**

Italo Junior è il nuovo servizio di Italo pensato appositamente per i minori che non possono essere accompagnati da adulti. Nella carrozza Club, i bambini dai 7 ai 13 anni possono viaggiare da soli in tutta tranquillità e sicurezza, grazie all'assistenza del personale di bordo. Inoltre, un kit di giochi renderà ancora più piacevole la loro esperienza di viaggio.

Italo Junior è prenotabile su tutti i treni in partenza dopo le 8 e in arrivo entro le 20. I minori saranno ospitati in Club, l'ambiente più esclusivo e riservato di Italo.

Il minore porterà con sé un badge identificativo contenente i documenti relativi al viaggio e, all'arrivo in stazione, il personale di bordo di Italo affiderà il bambino alla persona in precedenza indicata dal genitore. A disposizione durante il viaggio, un album da colorare, un portachiavi ricordo, oltre al kit di riconoscimento Italo Junior con spilletta a forma di leprotto. Il costo del servizio include il prezzo del biglietto in ambiente Club - al quale è sempre riconosciuto, per i piccoli ospiti, un risparmio del 25% sull'offerta Base e del 50% sulla Economy - e il servizio di accompagnamento, che varia a seconda della lunghezza del viaggio: € 30 per la mono-tratta (esempio, Roma-Napoli) e € 60 per gli altri collegamenti (esempio, Milano-Roma). In questo modo, una Milano-Roma con offerta Economy costerà € 119 e una Roma-Napoli € 60.

Italo Junior è acquistabile tramite il nostro Contact Center Pronto Italo, chiamando il numero 06.07.08 fino a 7 giorni di anticipo sulla data di partenza. Per procedere all'acquisto è necessario compilare la seguente documentazione:

- autocertificazione attestante il legame di parentela

con il Minore, con documento del Minore se disponibile:

- se a richiedere il Servizio e se ad accompagnare o prendere in consegna il Minore è uno dei genitori: un'autodichiarazione attestante il rapporto di parentela oppure un documento da cui risulti il rapporto di parentela (es. passaporto del minore, certificato dello stato di famiglia attestante paternità e maternità) con documento di riconoscimento del/i genitore/i;
- se a richiedere il Servizio e se ad accompagnare o prendere in consegna il Minore è il tutore: la documentazione attestante la qualità di tutore con documento di riconoscimento del tutore;
- delega del genitore o del tutore esercente potestà, alla persona che accompagnerà il Minore presso la stazione di partenza e/o delega alla persona che prenderà in consegna il Minore presso la stazione di arrivo, con documento di riconoscimento del delegato;
- dichiarazione sullo stato del Minore, comprensiva di autorizzazioni e manleva;
- informativa sul trattamento dei dati personali dei/del genitori/e o del tutore nonché del Minore, con richiesta di consenso al trattamento dei dati del Minore;
- informativa sul trattamento dei dati del terzo che accompagnerà il Minore presso la stazione di partenza o prenderà in consegna il Minore presso la stazione di arrivo, con relativa richiesta di consenso.

#### **Per maggiori informazioni:**

*italotreno.it, Pronto Italo 06.07.08, personale Italo a bordo e in stazione, agenzie di viaggio autorizzate.*



### Sicurezza in viaggio e in stazione

Per Italo, un buon viaggio comincia da un luogo accogliente e **funzionale**.

Questo luogo è **Casa Italo**, il centro servizi di NTV, presidiato negli orari di servizio dal personale di sicurezza e dotato di videosorveglianza e illuminazione costante 24 ore al giorno.

Per qualsiasi necessità puoi sempre rivolgerti al nostro personale, presente in stazione.

Per garantire il massimo livello di sicurezza, nei vestiboli di ogni carrozza è attivo un sistema di videosorveglianza a circuito chiuso e in alcune carrozze sono disponibili una serie di **lucchetti** a cui poter agganciare i bagagli.

Il personale NTV, sia a bordo treno, sia a terra, è stato accuratamente formato nella nostra scuola di Ospitalità per rispondere in modo corretto e tempestivo a qualsiasi situazione di emergenza.



### Connettività e intrattenimento a bordo

Italo offre ai Viaggiatori una **connessione internet gratuita** e disponibile in tutti gli Ambienti di viaggio. Collegandoti al portale di bordo **Italolive**, puoi scegliere di seguire la diretta di SkyTG24, guardare i migliori film di Medusa, oppure sfogliare le versioni pdf dei quotidiani del giorno, le ultime novità editoriali, o ancora, approfondire i luoghi turistici delle città raggiunte da Italo e conoscere il meteo nazionale.

#### Come accedere a Italolive:

**se non sei ancora un cliente registrato a Italo Più:**

1. attiva la connessione Wireless (Wi-Fi) del tuo dispositivo;
2. trova e connettiti alla rete pubblica Wi-Fi.Italo;
3. apri la finestra del tuo Internet Browser (ad esempio Internet Explorer);

4. inserisci il tuo Codice Biglietto nella colonna riservata agli utenti non ancora iscritti a Italo Più;
5. inserisci il tuo indirizzo email (due volte);
6. accetta Termini e Condizioni ed esprimi una preferenza all'Informativa Privacy.

*Nota: riceverai una email contenente un link che dovrai cliccare per confermare il tuo indirizzo email. In caso di mancata conferma, dopo un'ora la sessione di navigazione si interromperà e sarà necessario effettuare nuovamente la procedura di registrazione.*

#### Se sei un cliente registrato a **Italo Più:**

1. attiva la connessione Wireless (Wi-Fi) del tuo dispositivo;
2. trova e connettiti alla rete pubblica Wi-Fi.Italo;
3. apri la finestra del tuo Internet Browser (ad esempio Internet Explorer);
4. inserisci username e password nella colonna riservata agli utenti registrati a Italo Più.

*Ricorda: dal momento della tua registrazione a Italo Più potrebbero essere necessarie alcune ore perché le tue credenziali siano riconosciute a bordo di Italo. Nel caso di problemi di accesso con le tue credenziali, ti suggeriamo di modificare la tua password oppure di collegarti utilizzando la procedura via Codice Biglietto descritta al punto precedente.*

**Se non riesci a navigare** dopo esserti connesso alla rete effettua le seguenti verifiche nelle preferenze di rete del tuo PC/MAC:

- controlla che sia abilitata la connessione con assegnazione automatica dell'IP da parte della rete (DHCP Selezionato);
- controlla che non siano impostati indirizzi IP Statici e connessione tramite Proxy/Gateway.





## Ristorazione

In tutti gli ambienti di viaggio, nella fascia oraria prevista per pranzo e cena, potrai usufruire del comodo servizio di ristorazione al posto.

Insieme agli chef di **Eataly**, partner specializzato nella ristorazione che abbina l'alta qualità alla valorizzazione della cucina regionale italiana, Italo ha selezionato gustose ricette presentandole in contenitori di vetro per garantire la freschezza e la qualità di ingredienti naturali e certificati all'origine. Nessun additivo o conservante chimico è presente nei pasti confezionati nell'Italobox, il contenitore che ricorda i Bento box giapponesi. Le diverse varietà di menu sono pensate per soddisfare tutti i palati, da coloro che prediligono gli ortaggi e la leggerezza, a coloro che preferiscono il gusto prelibato delle ricette regionali.

In tutti gli ambienti di viaggio puoi acquistare il tuo menu preferito che ti sarà servito comodamente al posto.

Sui treni No Stop Milano-Roma fino alle dieci della mattina, la Colazione Italo è in omaggio in Club ed acquistabile in Prima, con una selezione di prodotti ideale per iniziare in modo piacevole la tua giornata.

A bordo oltre ai diversi menu sono disponibili una selezione di spuntini acquistabili su richiesta e distributori automatici di snack e bevande in carrozza 7.



*Consulta il sito [italotreno.it](http://italotreno.it) per conoscere gli orari in cui vengono serviti la colazione, il pranzo e la cena e per rimanere aggiornato sulle novità del servizio di ristorazione offerto a bordo di Italo.*



## Casa Italo

Casa Italo è presente nelle seguenti stazioni collegate con Italo: Torino Porta Susa, Milano Porta Garibaldi, Milano Rogoredo, Venezia Santa Lucia, Venezia Mestre, Padova, Bologna Centrale, Reggio Emilia Mediopadana, Firenze Santa Maria Novella, Roma Tiburtina, Roma Ostiense, Napoli Centrale, Salerno.

In Casa Italo e in altre aree della stazione troverai:

- il **Responsabile Viaggiatori** che supervisiona e coordina i servizi e il team Italo in stazione;
- il **Responsabile di stazione** che gestisce tutte le attività di assistenza clienti in Casa Italo e negli altri punti Italo in stazione;
- le **Hostess** e gli **Steward** che ti forniranno assistenza e informazioni in Casa Italo e in altre aree della stazione.

I servizi disponibili in Casa Italo sono:

- **desk di accoglienza** per fornire informazioni e assistenza, acquisto biglietti, gestire eventuali reclami, iscriversi al programma fedeltà Italo Più;
- **biglietterie Self Service**, per acquistare biglietti Italo e gestire il viaggio in completa autonomia. Hostess e Steward sono a disposizione per fornire tutto l'eventuale supporto. Le biglietterie Self Service sono disponibili all'interno di Casa Italo e in altre aree della stazione e sono facilmente riconoscibili;
- **tavoli** dotati di prese elettriche per lavorare con il proprio PC;
- **aree di sosta breve** per trascorrere comodamente il tempo d'attesa;
- **display informativi** per scoprire tutte le novità di Italo;
- **aree riservate**, nelle stazioni di Torino Porta Susa, Milano Porta Garibaldi e di Roma Ostiense.



Le aree, allestite con divani e poltrone, TV, angolo bar, servizio toilette, display arrivi e partenze, sono dedicate ai Viaggiatori di Club;

- **Wi-Fi** per tutti i Viaggiatori. È sufficiente chiedere al desk di assistenza la username e la password per navigare gratuitamente.



### **E in più...**

Italo ha realizzato, in collaborazione con **Partner specializzati**, servizi per agevolare gli spostamenti da e verso le stazioni a condizioni economiche vantaggiose. Tutti questi servizi possono essere acquistati al momento della prenotazione, via internet o al telefono, attraverso i partner di Italo.

**Parcheggio** con prenotazione del posto MyParking:

- parcheggi custoditi distanti circa 600 metri dalle stazioni;
- posto prenotabile online, a proprio nome;
- offerte giornaliere agevolate;
- assistenza telefonica da parte del partner.

**Autonoleggio** in tutte le stazioni con Hertz:

- noleggio orario (3-6-9 ore) con formule flessibili e prezzi speciali;
- sconto sui noleggi tradizionali;
- accumulo punti Italo Più.

**Noleggio con conducente:**

- vetture di fascia alta con pagamento direttamente all'autista;
- offerte dedicate e suddivise in fasce chilometriche per le principali città collegate da Italo;
- preavviso minimo di un'ora per la prenotazione del servizio.

**Servizio consegna bagagli a domicilio con DHL:**

- prenotabile entro le 13 del giorno precedente alla partenza, al numero: **199.199.345**;

- consegna del bagaglio a domicilio entro 24-48 ore dal ritiro presso il mittente.

**Per maggiori informazioni:**

*italotreno.it, Pronto Italo 06.07.08, personale Italo a bordo e in stazione, agenzie di viaggio autorizzate.*



## LE OFFERTE COMMERCIALI

*Italo offre ai suoi Viaggiatori una vasta gamma di offerte e opportunità, garantendo sempre la massima trasparenza dei migliori prezzi disponibili. Per assicurare facilità di accesso e chiarezza all'offerta, Italo ha scelto di proporre tre semplici tipologie di biglietto, studiate per soddisfare le diverse esigenze dei Viaggiatori.*

### L'Offerta Base

La più flessibile perché **rimborsabile e modificabile**. È valida per tutti gli ambienti di viaggio ed è acquistabile fino a tre minuti prima della partenza del treno scelto, attraverso il sito internet [italotreno.it](http://italotreno.it), le agenzie di viaggio autorizzate, il Contact Center Pronto Italo, le biglietterie Self Service. Consente di cambiare nome, data, ora e ambiente ogni volta che ne hai bisogno. Il cambio di nome, data e ora è gratuito, quello di ambiente è consentito per un ambiente di viaggio superiore e prevede il pagamento della relativa differenza. Il cambio di data, ora e ambiente effettuato al binario o a bordo tramite il personale Italo, comporta il pagamento di un'integrazione compresa tra gli otto e i dodici euro rispetto all'offerta Base in considerazione della tratta desiderata. Se perdi il treno con l'offerta Base, puoi usufruire dell'opzione Extra Tempo che entro un'ora dalla partenza programmata del treno, ti consente di cambiare data e ora di partenza. Il cambio può essere effettuato una sola volta, nella stazione di partenza rivolgendoti al personale Italo. L'applicazione dell'Extra Tempo, se richiesta al binario comporta il pagamento di un'integrazione compresa tra gli otto e i dodici euro relativa alla differenza con L'offerta Bordo.

### L'Offerta Economy

**Modificabile ma non rimborsabile.** È valida per tutti

gli ambienti di viaggio. È acquistabile fino a tre minuti dalla partenza del treno scelto, tramite il sito internet [itaotreno.it](http://itaotreno.it), le agenzie di viaggio autorizzate, il Contact Center Pronto Italo, le Biglietterie Self Service. Con quest'offerta puoi cambiare gratuitamente il nominativo associato al biglietto.

Per il cambio di data, ora e ambiente è prevista un'integrazione del 10% sul prezzo originario del biglietto solo in presenza di una equivalente offerta Economy. In mancanza della medesima offerta, bisognerà integrare l'importo a quello previsto per la prima offerta commerciale disponibile, in aggiunta all'integrazione del 10% calcolata su quanto originariamente pagato.

I cambi effettuati al binario o a bordo tramite il personale Italo comportano anche il pagamento dell'integrazione con l'offerta Bordo. Se l'offerta Economy è stata acquistata o modificata tramite sito internet, Contact Center e Agenzie, non potrà essere modificata dalle Biglietterie Self Service.

### L'Offerta Low Cost

Garantisce il **massimo risparmio** sul prezzo del biglietto. È disponibile per gli ambienti Prima e Smart ed è acquistabile fino a tre minuti dalla partenza del treno scelto, tramite il sito internet [italotreno.it](http://italotreno.it), le agenzie di viaggio autorizzate, il Contact Center Pronto Italo, le biglietterie Self Service.

Non è rimborsabile e consente fino a tre minuti dalla partenza programmata del treno solo il cambio del nominativo associato al biglietto, gratuitamente e per un numero illimitato di volte.

### Trasparenza

La disponibilità delle offerte più convenienti è ampia e comunicata con trasparenza. Tra Low Cost, Economy e promozioni, in media un biglietto su tre viene



acquistato con un'offerta. Questo valore medio è il risultato di un numero che si amplia nei momenti della giornata e della settimana a minore traffico, e si restringe nei momenti più "caldi". Tale ampia disponibilità è resa accessibile con la massima trasparenza e semplicità, attraverso **tutti i canali di vendita**.

#### **Con un click scopri il miglior prezzo**

In particolare sul sito [italotreno.it](http://italotreno.it) il Viaggiatore ha la possibilità di visualizzare immediatamente la disponibilità dell'**offerta migliore** nelle quattro settimane seguenti o il prezzo più conveniente per il viaggio selezionato. Basta cliccare su **Italo Miglior Prezzo** per trovare il biglietto più economico. Ma la stessa immediatezza è garantita anche chiamando il Contact Center Pronto Italo (06.07.08).

*Oltre a queste tre tipologie, Italo ha studiato anche altre offerte per rispondere a specifiche esigenze.*

#### **L'Offerta Bordo**



Quando la disponibilità dei posti lo consente, questa offerta ti permette di:

- accedere direttamente a bordo del treno in partenza e acquistare il biglietto durante il viaggio, usufruendo del servizio di **Prenotazione al binario**. Prima di salire, devi chiedere al personale di Italo presente al binario un cedolino per l'assegnazione del posto;
- Questo biglietto è acquistabile per tutti gli ambienti di viaggio, è **modificabile e rimborsabile**. Fino a tre minuti dalla partenza programmata del treno puoi cambiare nome, data, ora e ambiente di viaggio, per un numero illimitato di volte.

In virtù della particolarità del servizio che garantisce, l'offerta Bordo ha un prezzo maggiore rispetto alle altre offerte. Per usufruire della più ampia scelta

delle offerte e dei posti disponibili, ma soprattutto per risparmiare, Italo ti consiglia di acquistare il biglietto il prima possibile tramite i canali di vendita disponibili.

#### **L'Offerta ItaloInsieme**



Valida per un minimo di **3** e un massimo di **5 persone**, garantisce **sconti** se viaggi insieme alla tua famiglia, i tuoi colleghi o i tuoi amici. Può essere acquistata tramite tutti i canali di vendita, ad eccezione delle biglietterie Self Service e del personale Italo. È **modificabile**, ma **non rimborsabile**. Consente di prenotare negli ambienti di Prima e Smart.

Ogni adulto può usufruire di uno sconto del 25% in Smart e 35% in Prima e ogni ragazzo fino ai 15 anni non compiuti di uno sconto del 65% rispetto alla Base. Fino a tre minuti dalla partenza programmata del treno questa formula ti consente un numero di cambi illimitato di: nome, data, ora e ambiente di viaggio.

Il cambio di data, ora e ambiente prevede il pagamento dell'eventuale differenza con la nuova offerta che risulterà applicabile e un'integrazione del 10% sul prezzo del biglietto. Per il cambio nome è previsto il pagamento di 10 euro per ogni nominativo modificato. I cambi possono essere richiesti anche da un solo passeggero facente parte del gruppo, attraverso l'indicazione del Codice biglietto e del nominativo di almeno uno dei passeggeri risultante sul titolo di trasporto, ma la modifica avrà effetto su tutto il gruppo.

#### **L'Offerta bambini e ragazzi**

A bordo di Italo i bambini fino ai **4 anni non compiuti** viaggiano gratis se siedono in braccio al loro accompagnatore maggiorenne.

Per i ragazzi fino a **15 anni non compiuti** sono previsti



i seguenti sconti:

- le offerte **Base** e **Bordo** prevedono il 25% di sconto sul prezzo del biglietto;
- l'offerta **Economy** prevede il 50% di sconto sul prezzo del biglietto.

Quando un Viaggiatore viaggia con più di un bambino di età inferiore ai 4 anni, agli altri bambini vengono applicati gli sconti dedicati ai ragazzi fino a 15 anni non compiuti.

### L'Offerta Andata e Ritorno



Questa Offerta ti consente di viaggiare con Italo a prezzi vantaggiosi, nell'arco della stessa giornata: basta solo scegliere la tratta.

**Andata e Ritorno** è acquistabile per gli ambienti Club e Prima, fino alle 24:00 del giorno precedente la data programmata del treno scelto per il viaggio di andata tramite [italotreno.it](http://italotreno.it), Contact Center Pronto Italo, agenzie di viaggio autorizzate.

È modificabile, ma non rimborsabile. Ti consente cambi illimitati di nome, data e orario di partenza, fino alle 24:00 del giorno precedente la partenza programmata del treno scelto.

Il cambio di data e orario comporta il pagamento di una integrazione del 30% sul prezzo originario del biglietto.

Il cambio nome prevede un'integrazione di 40 euro.

Le operazioni di cambio possono essere effettuate tramite Contact Center Pronto Italo, sito [italotreno.it](http://italotreno.it) e agenzie di viaggio autorizzate (solo per i biglietti acquistati presso la stessa Agenzia).

Inoltre, fino a 3 minuti dalla partenza programmata del treno scelto tramite personale Italo abilitato, è possibile cambiare l'orario di partenza della singola tratta. L'offerta **Andata e Ritorno** ti consente di usufruire dell'opzione **Extra Tempo**: se perdi il treno

entro un'ora dalla partenza programmata, puoi cambiare una sola volta l'orario di partenza.

Il cambio può essere effettuato nella stazione di partenza rivolgendoti al personale Italo e comporta il pagamento della relativa differenza con l'offerta Bordo che sarà applicata.

### Carnet

Se hai la necessità di viaggiare spesso tra due città servite da Italo, il carnet è la soluzione che fa per te perché ti consente di effettuare 10 viaggi acquistandone solo 8, senza rinunciare alla massima comodità e flessibilità che Italo offre. In più, se scegli di viaggiare in Prima la convenienza è anche maggiore: pre-acquistando 7 viaggi avrai diritto di effettuarne 10.

Il carnet è nominativo e non cedibile, modificabile e non rimborsabile. Puoi acquistarlo tramite il sito [italotreno.it](http://italotreno.it) e il Contact Center Pronto Italo e utilizzarlo entro 180 giorni dalla data di acquisto.

Al momento dell'acquisto dovrai solo scegliere l'ambiente e le due città tra le quali vorrai effettuare i tuoi viaggi, avendo cura di richiedere l'assegnazione del posto con dovuto anticipo e entro 3 minuti dalla partenza programmata del treno, tramite il sito [italotreno.it](http://italotreno.it) o chiamando Pronto Italo allo 06.07.08.

Entro 3 minuti dalla partenza programmata del treno scelto, il carnet consente per ogni singolo titolo di viaggio il cambio gratuito di data e ora di partenza e il cambio nome con un'integrazione di 20 euro per il viaggio in Smart, di 35 euro per il viaggio in Prima e di 40 euro in Club. Le operazioni di cambio possono essere effettuate tramite il sito [italotreno.it](http://italotreno.it), il Contact Center Pronto Italo e il personale Italo autorizzato (canale non disponibile per il cambio nome). I cambi gestiti tramite personale Italo comportano il



pagamento della relativa differenza con l'offerta Bordo che sarà applicata.

Se perdi il treno, il carnet ti consente di usufruire dell'opzione **Extra Tempo**: entro un'ora dalla partenza programmata, puoi cambiare una sola volta la data e l'orario di partenza. Il cambio può essere effettuato nella stazione di partenza rivolgendoti al personale Italo e comporta il pagamento della relativa differenza con l'offerta Bordo che sarà applicata.

### Abbonamenti

Se hai la necessità di viaggiare giornalmente tra due città servite da Italo, l'abbonamento è il prodotto ideale, perché ti garantisce economicità senza rinunciare al viaggio in massima comodità.

Questa formula, dedicata ai clienti iscritti al programma Italo Più e acquistabile per gli ambienti Prima e Smart, ad eccezione della carrozza Cinema e della carrozza Smart XL, consente di acquistare 60 biglietti su due città specifiche (es. Mi-Bo). Scegliendo l'abbonamento hai diritto ad un viaggio di andata e ritorno al giorno tra le due città scelte, da effettuare entro 30 giorni dalla data di attivazione dello stesso.

Può essere acquistato attraverso il sito [italotreno.it](http://italotreno.it) e il Contact Center Pronto Italo, scegliendo da quale giorno entro le due settimane successive far decorrere i 30 giorni di validità. Il posto deve essere prenotato con il dovuto anticipo ed entro 3 minuti dalla partenza programmata del treno scelto, contattando Pronto Italo allo 06.07.08. Se effettui la prenotazione tramite Pronto Italo puoi riservare fino a 5 viaggi per singola telefonata.

L'abbonamento è nominativo e non cedibile, modificabile e non rimborsabile. Fino a tre minuti dalla partenza programmata del treno, ti consente per ogni singolo

titolo di viaggio cambi illimitati e gratuiti in relazione all'orario di partenza.

I cambi possono essere richiesti tramite Contact Center Pronto Italo e personale Italo abilitato.

L'abbonamento ti permette di fruire dell'Extra Tempo: se perdi il treno, entro un'ora dalla partenza programmata, puoi cambiare una sola volta l'orario di partenza. Il cambio è gratuito e può essere effettuato nella stazione di partenza rivolgendoti al personale Italo. La disponibilità dell'abbonamento è limitata e variabile a seconda della tratta e del momento di acquisto.

L'abbonamento è acquistabile per le seguenti tratte:

- TO - MI
- MI - RE
- MI - BO
- PD - VE
- PD - BO
- RE - BO
- BO - VE
- BO - RI
- BO - PE
- FI - RM
- RM - NA
- NA - SA

### Promozioni

Oltre alle offerte commerciali standard, Italo offre una serie di promozioni stagionali, consultabili direttamente sul sito [italotreno.it](http://italotreno.it).

**Per maggiori informazioni:**

*italotreno.it, Pronto Italo 06.07.08, personale Italo a bordo e in stazione, agenzie di viaggio autorizzate.*



### CHI BEN SI INFORMA È A METÀ DEL VIAGGIO

- Per cercare la soluzione di viaggio più veloce, o la formula più economica;
- per richiedere assistenza speciale a bordo o in stazione;
- per scoprire i servizi offerti a bordo treno;
- per avere aggiornamenti sull'andamento del treno su cui sei prenotato o su cui viaggi, le prossime fermate, eventuali ritardi o interruzioni;
- per formulare un reclamo in caso di disservizio.

Per tutte queste esigenze Italo ti garantisce la possibilità di accedere sempre all'**informazione giusta**, al posto giusto, nel momento giusto, tramite:

- il sito [italotreno.it](http://italotreno.it);
- il Contact Center **Pronto Italo** disponibile tutti i giorni dalle 6:00 alle 23:00;
- le **Case Italo** presenti nelle stazioni coperte dal servizio;
- le **agenzie di viaggio** abilitate;
- il **personale di Italo** a bordo e in stazione.

### COLLEGAMENTI E ORARI

Il servizio commerciale ad Altà velocità di Italo collega 13 città e 16 stazioni lungo le seguenti linee :

- Torino-Salerno, fermando a Milano, Reggio Emilia Mediopadana, Bologna, Firenze, Roma e Napoli.
- Venezia-Salerno, fermando a Padova, Bologna, Firenze, Roma, Napoli.
- Torino-Ancona, fermando a Milano, Reggio Emilia Mediopadana, Bologna, Rimini, Pesaro.

La frequenza giornaliera del servizio è:

<b>Città</b>	<b>Viaggi per giorno</b>
Milano/Roma (No Stop):	3 viaggi al giorno a/r
<b>Milano/Reggio Emilia Mediopadana/ Bologna/Firenze/Roma:</b>	<b>3 viaggi al giorno a/r</b>
Milano/Bologna Firenze/Roma:	13 viaggi al giorno a/r
<b>Milano/Bologna:</b>	<b>17 viaggi al giorno a/r</b>
Bologna/Firenze:	18 viaggi al giorno a/r
<b>Firenze/Roma:</b>	<b>19 viaggi al giorno a/r</b>
Roma/Napoli:	11 viaggi al giorno a/r
<b>Napoli/Salerno:</b>	<b>8 viaggi al giorno a/r</b>
Milano/Torino:	8 viaggi al giorno a/r
<b>Venezia/Padova Bologna/Firenze/Roma:</b>	<b>5 viaggi al giorno a/r</b>
Torino/Milano/Reggio Emilia Mediopadana/Bologna/ Rimini/Pesaro/Ancona:	1 viaggio al giorno a/r
<b>Milano/Reggio Emilia Mediopadana/Bologna/ Rimini/Pesaro/Ancona:</b>	<b>3 viaggi al giorno a/r</b>

*Per maggiori informazioni:*

*italotreno.it, Pronto Italo 06.07.08, personale Italo a bordo e in stazione, agenzie di viaggio autorizzate.*



**TUTTO QUELLO CHE SERVE  
PER VIAGGIARE**





## IL BIGLIETTO E UN DOCUMENTO DI IDENTITÀ VALIDO

Per viaggiare con Italo devi essere in possesso di un titolo di trasporto nominativo (nome e cognome per esteso: “**Mario Rossi**”) valido, identificato da un **Codice biglietto** a 6 caratteri alfanumerici e di un **documento** di identità valido.

In caso di acquisto tramite biglietterie Self Service, è possibile riportare anche solo il nominativo non completo: “**Mar Ros**”.

In caso di prenotazione al binario è sufficiente indicare le iniziali del proprio nome e cognome: “**M R**”.

Il titolo di trasporto contiene tutte le informazioni relative al viaggio acquistato:

- data e orario programmati di partenza e arrivo;
- stazione di partenza e arrivo;
- numero treno, ambiente di viaggio, carrozza e posto assegnato;
- eventuali servizi accessori acquistati;
- corrispettivo pagato;
- data di acquisto del biglietto, modalità di acquisto e soggetto emittente;
- sigla “CIV” attestante che il trasporto è soggetto al Regolamento CE n.1371/2007 relativo ai diritti e obblighi dei Viaggiatori nel trasporto ferroviario.

Sono presenti anche indicazioni per le modalità di consultazione del Contratto di Trasporto.

È importante sapere che il titolo di trasporto di Italo è **elettronico**, perché basato su una registrazione informatizzata dei tuoi dati di viaggio, che verranno conservati nei sistemi di prenotazione NTV.

Quindi, riepilogando, tutto ciò che ti serve per viaggiare è:

- il **codice biglietto**, che dovrai custodire con cura per tutta la durata del viaggio e comunicare al personale di bordo in fase di verifica del titolo di trasporto;

- un **documento d'identità valido**, che dovrai esibire, se richiesto, al personale di bordo per verificare l'effettiva titolarità del tuo biglietto. Se scegli di stampare e portare con te il promemoria di viaggio, fai attenzione a non smarrirlo, perché potresti incorrere in tentativi di frode.

### *Se perdi il biglietto*

Se smarrisci il codice biglietto, non preoccuparti perché **puoi recuperarlo**.

Contatta Pronto Italo o rivolgiti al personale di Casa Italo e fornisci le informazioni che ti verranno richieste, necessarie per identificarti e recuperare il tuo codice biglietto.

Se sei iscritto al programma fedeltà Italo Più, puoi recuperare il biglietto tramite tutti i canali di vendita, semplicemente fornendo il tuo Codice Italo Più, o tramite il sito [italotreno.it](http://italotreno.it) inserendo la tua user id e password.

Se sei in viaggio, rivolgiti al personale di bordo, che verificherà il tuo documento di identità, per poter recuperare il tuo codice biglietto.

### *Per maggiori informazioni:*

*italotreno.it, Pronto Italo 06.07.08, personale Italo a bordo e in stazione, agenzie di viaggio autorizzate.*



**COME E DOVE  
ACQUISTARE IL BIGLIETTO**



## TUTTI I CANALI DI VENDITA

Per offrire il massimo comfort e la sicurezza dei suoi Viaggiatori Italo mette in vendita i biglietti solo nei limiti dei posti disponibili. Di norma e per consentire un'adeguata programmazione del viaggio, i biglietti sono acquistabili in anticipo e fino a tre minuti prima dell'orario programmato.

### *Dove acquistare*

*L'acquisto può essere effettuato tramite:*

- il sito [italotreno.it](http://italotreno.it);
- le agenzie di viaggio autorizzate;
- il Contact Center Pronto Italo disponibile tutti i giorni dalle 6:00 alle 23:00 allo **06.07.08** (il prezzo della telefonata è pari al prezzo di una chiamata su rete fissa prevista dal tuo operatore);
- il personale in Casa Italo;
- le biglietterie Self Service presenti nelle stazioni del network. Le trovi in Casa Italo e in altre aree della stazione;
- il personale Italo a bordo treno (previa prenotazione al binario per i treni in partenza).

Il biglietto è valido dalla data di acquisto fino all'arrivo alla tua destinazione.

Al momento dell'acquisto Italo ti consiglia di fornire un tuo **contatto telefonico** o il tuo indirizzo di **posta elettronica**, per essere informato in caso di ritardo o disservizio o per ricevere notifiche sull'avvenuto accredito di *rimborsi e indennizzi*.

### *Ricevuta fiscale e fatturazione*

Sia per clienti non registrati, sia per i registrati è possibile fatturare tutto quello che è associato al codice biglietto, compreso ciò che viene acquistato prima o durante il viaggio (servizi accessori, upgrade di ambiente ecc.). La fattura può essere richiesta per ac-

quisti effettuati presso tutti i canali di vendita, incluse le agenzie richiedendone l'emissione all'agente. Deve essere richiesta al momento dell'acquisto oppure chiamando Pronto Italo allo 06.07.08 entro le 23h del giorno stesso, compresi i giorni festivi. Per acquisti effettuati tramite sito web la fattura può essere richiesta direttamente dal sito al momento dell'acquisto cliccando sul tasto "Richiedi fattura" presente nel penultimo step di prenotazione. Una volta fatta la richiesta, tramite sito web o tramite Pronto Italo, la fattura sarà inviata in formato pdf entro pochi minuti all'indirizzo e-mail fornito al momento dell'acquisto o a quello lasciato in fase di registrazione. Se non riesci a visualizzare il pdf, clicca sul link "Cerca biglietto" e/o "Gestione Viaggio" nel menu in alto a destra del sito [italotreno.it](http://italotreno.it), inserisci il codice biglietto, il nome e il cognome associati al viaggio per cui hai richiesto fattura, clicca su cerca e quindi infine sul link "Scarica fattura", che ti compare nella schermata di riepilogo viaggio. Nel caso in cui i dati di fatturazione non fossero corretti, chiama Pronto Italo per richiedere nuovamente l'emissione della fattura, con i dati corretti.

Se hai richiesto l'emissione della fattura al momento dell'acquisto e prima o durante il viaggio acquisti servizi accessori o richiedi il passaggio ad un ambiente di viaggio superiore, puoi richiedere al Train Manager la fattura anche per queste nuove spese, il sistema invierà in automatico all'indirizzo e-mail associato al profilo di fatturazione corrispondente al tuo codice biglietto una nota di credito e successivamente la nuova fattura relativa a tutte le tue nuove spese di viaggio.

Se hai acquistato il biglietto in agenzia, chiedi all'agente l'emissione della fattura.



Basterà che venga selezionata l'apposita opzione "Richiedi Fattura" presente nel penultimo step di prenotazione ed inserire i dati di fatturazione desiderati. Contestualmente all'emissione del codice biglietto, verrà generato in formato pdf il documento di fattura e/o nota di credito, che ti verrà inviato in copia anche via mail.

Se devi presentare una documentazione idonea a certificare le spese di viaggio sostenute, puoi richiedere e stampare il riepilogo con i dati di viaggio, che ha valore di **ricevuta fiscale**.

Se acquisti tramite il sito [italotreno.it](http://italotreno.it) e se al momento dell'acquisto hai indicato il tuo indirizzo e-mail, il riepilogo dei dati di viaggio ti verrà inviato automaticamente.

Se sei registrato a Italo Più, la ricevuta ti verrà inviata automaticamente all'indirizzo e-mail che hai indicato in fase di registrazione.

#### **Come pagare**

*Sul sito [italotreno.it](http://italotreno.it) e tramite il Contact Center Pronto Italo potrai pagare con:*

- carta di credito e prepagata;
- voucher promozionali;
- voucher regalo;
- Borsellino Italo;
- Credito Italo.

*Tramite le biglietterie Self Service e il personale Italo presente a bordo, potrai pagare con:*

- contanti;
- bancomat;
- carte di credito (il pagamento può essere effettuato con una sola carta di credito per la quale sarà richiesta la digitazione del codice pin associato);

#### ■ Credito Italo, Borsellino Italo, Voucher.

In questi casi la finalizzazione del pagamento può avvenire tramite carta di credito e, solo in per alcuni circuiti, con bancomat.

*Presso le agenzie di viaggio potrai pagare secondo le modalità di pagamento consentite da ciascuna Agenzia.*

#### **Per maggiori informazioni:**

*[italotreno.it](http://italotreno.it), Pronto Italo 06.07.08, personale Italo a bordo e in stazione, agenzie di viaggio autorizzate.*



**VANTAGGI PER TUTTI**



# PIÙ

## AL SERVIZIO DEL VIAGGIATORE

Italo desidera che il rapporto con i suoi Viaggiatori oltre a essere **trasparente** e **chiaro**, sia sempre vantaggioso e pratico, soprattutto in caso di disservizi. Per riuscirci ha realizzato **Credito Italo** e **Borsellino Italo**, due strumenti che assicurano e velocizzano il riaccredito degli importi dovuti da NTV ai suoi Viaggiatori, in caso di ritardo o cancellazioni dei treni.

### **Credito Italo**

È un **buono spesa** associato al Codice biglietto che viene riconosciuto in caso di:

- rimborso per rinuncia al viaggio da parte del Viaggiatore, o in caso di servizi non resi da NTV;
- rimborsi dei servizi accessori;
- indennità.

Ha una validità di 550 giorni dalla data di creazione e può essere utilizzato per l'acquisto totale o parziale del biglietto, o dei servizi accessori tramite tutti i canali di vendita. Per importi superiori ai 4 euro è possibile richiedere la monetizzazione, contattando Pronto Italo e fornendo il Codice biglietto e il nominativo associato al biglietto.

La monetizzazione verrà effettuata tramite bonifico bancario sulle coordinate comunicate. Il rimborso avverrà entro 30 giorni dalla richiesta.

Puoi verificare il saldo del Credito Italo tramite Pronto Italo, in Casa Italo o direttamente nella sezione **"Gestione Viaggio"** del sito [italotreno.it](http://italotreno.it), fornendo il codice del tuo biglietto e il nominativo associato.

### **Borsellino Italo**

È un **conto elettronico personale**, perché nominativo. È dedicato agli iscritti al Programma Fedeltà Italo Più e si attiva con l'iscrizione allo stesso, effettuabile dal sito [italotreno.it](http://italotreno.it) o tramite Pronto Italo e personale Italo presente in Casa Italo.

Il **Borsellino Italo** viene alimentato per:

- rimborso per rinuncia al viaggio da parte del

- Viaggiatore, o in caso di servizi non resi da NTV;
- rimborsi dei servizi accessori;
- indennità.

Non ha scadenza e può essere utilizzato per l'acquisto totale o parziale di un biglietto, o dei servizi accessori tramite tutti i canali di vendita escluse le agenzie di viaggio.

Per importi superiori ai 4 euro è possibile richiederne la **monetizzazione**, contattando Pronto Italo e fornendo il codice cliente Italo Più e le informazioni richieste necessarie a identificarti.

La monetizzazione verrà effettuata entro 30 giorni dalla richiesta tramite bonifico bancario sulle coordinate comunicate.

Puoi verificare il saldo del Borsellino Italo tramite Pronto Italo, in Casa Italo o direttamente nella sezione **"Gestione Viaggio"** del sito [italotreno.it](http://italotreno.it), fornendo il codice del tuo biglietto e il nominativo associato.

### **Italo Più**

Italo Più è un **programma fedeltà innovativo** perché ti offre, con la massima facilità, numerosi vantaggi esclusivi che si aggiungono alla disponibilità del catalogo premi.

Iscrivendoti gratuitamente ad Italo Più, riceverai le tue credenziali (username e password) e beneficerai dei seguenti vantaggi:

- potrai accedere in maniera personalizzata e più velocemente ai vari canali di contatto e di acquisto: per esempio, sarai sempre riconosciuto quando chiamerai Pronto Italo. Il tuo profilo può essere creato sia nell'apposita sezione "registrati" di [italotreno.it](http://italotreno.it), sia contattando Pronto Italo al numero 06.07.08, sia rivolgendoti al personale di Casa Italo nelle stazioni;
- potrai accedere, a bordo treno, al portale Italolive, da cui usufruire gratuitamente di film e TV in diretta, oltre agli altri contenuti d'intrattenimento



- e attualità;
- potrai registrare nella massima sicurezza la tua carta di credito di preferenza, per velocizzare i tuoi acquisti. La registrazione avviene nella sicurezza dei migliori standard internazionali (sistema Payment Card Industry Data Security);
- avrai a tua disposizione il Borsellino Italo, il tuo conto elettronico personale, attraverso il quale potrai richiedere l'accredito di eventuali rimborsi, da utilizzare per successivi acquisti di biglietti o servizi a bordo treno;
- la Carta Italo Più è inoltre dotata di tecnologia per il riconoscimento di prossimità (RFID), che ti permetterà di velocizzare gli acquisti presso le biglietterie Self Service di Italo;
- a queste soluzioni e vantaggi si aggiunge anche l'accumulo di punti fedeltà da spendere in premi delle Collezioni Italo Più. Guadagni punti a ogni tuo viaggio con Italo o attraverso l'acquisto dei servizi dei partner di Italo.

Una volta iscritto al programma, dopo il tuo terzo viaggio riceverai comodamente per Posta al tuo indirizzo la tua carta personale Italo Più, con il kit di benvenuto. Accumulare punti è facile e veloce: riceverai 5 punti per ogni euro speso acquistando biglietti o menu. Ti basterà inserire ad ogni acquisto il tuo codice Italo Più, che ti verrà comunicato al momento della registrazione e che troverai riportato sulla tua carta personale. Richiedere un premio è semplice e a portata di click. Ti basterà accedere nella tua area riservata su [italotreno.it](http://italotreno.it), oppure contattare Pronto Italo al numero 06.07.08.

**Per maggiori informazioni:**

*italotreno.it, Pronto Italo 06.07.08, personale Italo a bordo e in stazione, agenzie di viaggio autorizzate.*



*LA BUSSOLA PER CHI VIAGGIA*





## ECCO COSA FARE

### **Per cambiare il biglietto**

Fino a tre minuti prima dalla partenza del treno è possibile **cambiare** il nome, la data, l'orario di partenza e l'ambiente di viaggio (salvo disponibilità e come meglio specificato di seguito). Per i titoli di trasporto relativi a più tratte il cambio nominativo è possibile solo se effettuato per tutte le tratte a cui il titolo di trasporto fa riferimento e può essere richiesto prima della partenza del treno relativo alla prima tratta.

Italo ti suggerisce di scegliere con attenzione il tuo biglietto, perché le diverse tipologie di offerta prevedono condizioni di cambio differenti, che potrebbero avere delle limitazioni o comportare il pagamento di integrazioni.

Per il cambio è sempre richiesto il Codice biglietto e il nominativo riportato sul biglietto.

Presso le agenzie di viaggio sono ammessi cambi dei titoli di trasporto acquistati in sede.

#### **L'Offerta Base**

Fino a tre minuti dalla partenza programmata del treno questa offerta ti consente di cambiare, tramite tutti i canali di vendita, nome, data, ora e ambiente ogni volta che ne hai bisogno. Il cambio di nome, data e ora è gratuito, quello di ambiente è consentito per un ambiente di viaggio superiore e prevede il pagamento della relativa differenza.

Il cambio di data, ora e ambiente effettuato al binario o a bordo tramite il personale Italo, comporta il pagamento di un'integrazione compresa tra gli otto e i dodici euro, relativa alla differenza con l'offerta a Bordo.

#### **L'Offerta Economy**

Fino a tre minuti dalla partenza programmata del treno ti consente di cambiare gratuitamente

il nominativo associato al biglietto. Per il cambio di data, ora e ambiente è prevista un'integrazione del 10% sul prezzo originario del biglietto solo in presenza di una equivalente offerta Economy. In mancanza della medesima offerta, bisognerà integrare l'importo a quello previsto per la prima offerta commerciale disponibile, in aggiunta alla integrazione del 10% calcolata su quanto originariamente pagato.

I cambi effettuati al binario o a bordo tramite il personale Italo comportano anche il pagamento dell'integrazione con l'offerta Bordo.

Se l'offerta Economy è stata acquistata o modificata tramite sito internet, Contact Center e Agenzie, non potrà essere modificata dalle Biglietterie Self Service.

#### **L'Offerta Low Cost**

Ti consente, fino a tre minuti dalla partenza programmata del treno, solo il cambio del nominativo associato al biglietto, gratuitamente e per un numero illimitato di volte.

#### **L'Offerta Bordo**

Ti consente, fino a tre minuti dalla partenza programmata del treno, un numero di cambi illimitato e gratuito, di nome, data, ora e ambiente di viaggio. Il cambio può essere effettuato tramite personale Italo al binario dotato di appositi apparati e chiamando il Contact Center Pronto Italo.

#### **L'Offerta ItaloInsieme**

Fino a tre minuti dalla partenza programmata del treno questa formula ti consente un numero di cambi illimitato di: nome, data, ora e ambiente di viaggio. Il cambio di data, ora e ambiente prevede il pagamento dell'eventuale differenza con la nuova offerta che



risulterà applicabile e un'integrazione del 10% sul prezzo del biglietto. Per il cambio nome è previsto il pagamento di 10 euro per ogni nominativo modificato. Questa operazione si può fare attraverso il sito [italotreno.it](http://italotreno.it), Pronto Italo e agenzie di viaggio.

#### ***L'Offerta Andata e Ritorno***

Ti consente fino alle 24:00 del giorno precedente la partenza programmata del treno scelto, cambi illimitati di nome, data e orario di partenza. Il cambio di data e orario comporta il pagamento di un'integrazione pari al 30% sul prezzo originario del biglietto. Il cambio nome prevede un'integrazione di 40 euro. I cambi possono essere effettuati tramite Contact Center Pronto Italo, sito [italotreno.it](http://italotreno.it) e agenzie di viaggio.

Inoltre, fino a 3 minuti dalla partenza programmata del treno scelto, è possibile cambiare l'orario di partenza della singola tratta, tramite il personale Italo abilitato.

#### ***Carnet***

Ti consente, fino a tre minuti dalla partenza programmata del treno scelto, per ogni singolo viaggio il cambio gratuito di ora e data e il cambio nome (non effettuabile tramite personale di bordo), pagando un'integrazione di 20 euro per il viaggio in Smart, di 35 euro per il viaggio in Prima e di 40 euro per il viaggio in Club.

Le operazioni di cambio possono essere effettuate tramite il sito [italotreno.it](http://italotreno.it), il Contact Center Pronto Italo e il personale Italo autorizzato (canale non disponibile per il cambio nome).

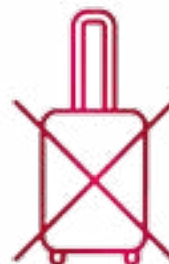
I cambi gestiti tramite personale Italo comportano il pagamento della relativa differenza con l'offerta Bordo che sarà applicata.

#### ***Abbonamento***

Ti consente, fino a tre minuti dalla partenza programmata del treno scelto, per ogni singolo viaggio, cambi illimitati e gratuiti dell'orario di partenza. I cambi possono essere richiesti tramite Contact Center Pronto Italo e personale Italo abilitato.

Le agenzie di viaggio consentono il cambio dei soli biglietti acquistati presso le Agenzie stesse.

Le condizioni di cambio per biglietti acquistati con Voucher promozionali sono legate alla tipologia di offerta scelta.



**Se hai acquistato un biglietto con offerta Base o Bordo** e decidi di non partire più, fino a tre minuti prima della partenza programmata del treno, Italo ti consente di rinunciare al tuo viaggio e richiederne il rimborso con una trattenuta del 20% sull'importo totale del biglietto e al netto dei servizi accessori eventualmente acquistati.

Il rimborso per rinuncia al viaggio non è previsto per l'offerta Economy e Low Cost, Andata e Ritorno, Carnet e Abbonamenti.

Prima di acquistare il biglietto, Italo ti consiglia di leggere con attenzione le informazioni sulle rimborsabilità previste dalle varie tipologie di biglietto. Per la **richiesta di rimborso** sono necessari il **Codice biglietto** e il **nominativo associato**. I canali a disposizione per la richiesta di rimborso sono il sito [italotreno.it](http://italotreno.it), il Contact Center Pronto Italo, le biglietterie Self Service e le Agenzie autorizzate.

I biglietti emessi dalle agenzie di viaggio possono essere rimborsati solo tramite la stessa Agenzia o contattando Pronto Italo.

Italo provvederà a rimborsarti il biglietto, in base al metodo di pagamento che hai utilizzato al momento dell'acquisto:

**se hai pagato con carta di credito o prepagata**



- **tramite Pronto Italo o sito web** con riaccredito sulla carta di credito o prepagata utilizzata; **se hai pagato con:**
- a) **carta di credito o prepagata tramite Biglietterie Self Service o personale Italo;**
- b) **Credito Italo o Borsellino Italo;** con riaccredito su Credito Italo o Borsellino Italo; **se hai pagato in contanti o bancomat tramite**
- **le biglietterie Self Service o personale Italo,** con assegno o bonifico bancario (**modalità di rimborso richiedibile solo tramite Pronto Italo**).

Se hai acquistato il biglietto presso un'agenzia di viaggio il rimborso può essere richiesto presso la stessa Agenzia secondo le modalità da questa previste, oppure contattando Pronto Italo che ti rimborserà con:

- riaccredito sulla carta di credito del Viaggiatore se utilizzata per l'acquisto;
- riaccredito sulla carta di credito dell'Agenzia se utilizzata per l'acquisto, oppure su Credito Italo o Borsellino Italo.

Se perdi il treno su cui sei prenotato e sei in possesso di un biglietto con offerta **Base, Bordo, Andata e Ritorno, Carnet e Abbonamento**, grazie all'opzione **Extra Tempo**, entro un'ora dalla partenza programmata del treno puoi cambiare, una sola volta l'orario di partenza e/o la data (il cambio data è possibile se il treno è l'ultimo della giornata e non è effettuabile per un biglietto legato all'Abbonamento), salvo disponibilità dei posti.

Il cambio, alle stesse condizioni acquistate, può essere effettuato in Casa Italo o al binario. L'applicazione dell'Extra tempo se richiesta in Casa



Italo è gratuita, se richiesta al binario comporta il pagamento di un'integrazione compresa tra gli otto e i dodici euro, relativa alla differenza con l'offerta a Bordo che sarà applicata (per l'Abbonamento è gratuito).

Se il treno su cui sei prenotato non è l'ultimo della giornata, avrai un posto sul primo Italo disponibile della giornata. Se invece fosse l'ultimo, ti assicuriamo un posto sul primo treno disponibile del giorno seguente. Nel caso in cui le alternative disponibili non saranno di tuo interesse, non è previsto alcun rimborso.

**Per maggiori informazioni:**

*italotreno.it, Pronto Italo 06.07.08, personale Italo a bordo e in stazione, agenzie di viaggio autorizzate.*



**NORME**

**PER IL TRASPORTO ANIMALI**

**.italo**



## PER PORTARLI CON TE ANCHE IN VIAGGIO

### **Animali di piccola taglia**

A bordo di Italo puoi trasportare - negli appositi contenitori da viaggio - animali domestici, quali cani di piccola taglia, gatti e altri piccoli animali da compagnia, purchè di peso non superiore ai 10 kg.

Gli animali devono essere trasportati negli appositi contenitori (“trasportini”), che - nella misura di uno a Viaggiatore - possono essere alloggiati a bordo treno nelle bagagliere o nelle immediate vicinanze del tuo posto.

Per il trasporto dei cani dovrai essere in possesso del certificato di iscrizione all’anagrafe canina. Nel caso di Viaggiatori provenienti da paesi esteri, gli animali dovranno essere muniti dei sistemi di identificazione e del passaporto di cui al Reg. (CE) n. 998/2003, laddove applicabile.

Sono esclusi dal trasporto gli animali domestici pericolosi o affetti da patologie trasmissibili all’uomo. I cani guida di ausilio ai Viaggiatori ipovedenti o non vedenti viaggiano su Italo gratuitamente e senza limiti di taglia o peso.

### **Cani oltre i 10 chilogrammi**

Anche i cani XXL, quelli di taglia superiore ai dieci chilogrammi, possono viaggiare sui treni Italo ad Alta Velocità. Il servizio è stato studiato e condiviso con le principali realtà associative animalistiche, la Enpa e la Lav, con l’Associazione Nazionale dei Medici Veterinari Italiani (ANMVI), con la Federazione Nazionale Ordini Veterinari Italiani (FNOVI) e gode del patrocinio del Ministero della Salute.

I cani XXL a bordo sono ammessi sui treni sui quali è disponibile il servizio. La collaborazione con il Ministero della Salute e le associazioni coinvolte ha consentito la messa a punto di un’iniziativa che presta la massima attenzione sia al Viaggiatore con il

cane, sia all’animale stesso, evitandogli situazioni di stress, sia, infine, ai viaggiatori che non amano la convivenza con i cani e che potranno, visualizzando la mappa del treno su internet, conoscere in quali carrozze e posti sono ammessi gli animali di taglia extralarge. In particolare il proprietario dovrà tenere sempre al guinzaglio il proprio cane, portare con sé una museruola rigida o morbida da far indossare nelle fasi di salita e discesa dal treno o su richiesta del personale NTV, e il certificato di iscrizione all’anagrafe canina.

Il servizio potrà essere prenotato, con 24 ore di anticipo sulla data del viaggio, attraverso il Contact Center Pronto Italo (06.07.08). Il prezzo per il trasporto del cane sarà pari al 30% del Biglietto Base o Economy di Smart e Prima (a seconda della disponibilità), e pari a 20 euro, prezzo fisso, qualora il proprietario scelga di viaggiare nel Salotto di Club.

Il viaggio comincia con il decalogo del buon proprietario, una serie di norme e suggerimenti a cura del Ministero della Salute, accompagnato da un video esplicativo su come far indossare la museruola al cane e da una pratica mappa dei veterinari raggiungibili nelle vicinanze delle stazioni servite da Italo.

Prosegue a bordo di Italo, dove Fido avrà a disposizione un suo spazio, uno per ogni ambiente di viaggio (Smart, Prima e Club Salotto), individuato per offrire maggior tranquillità a chi viaggia e a chi non ama la compagnia degli animali.

Sempre a bordo il proprietario del cane riceve infine in omaggio una borsa (I love dog) che contiene un tappetino igienizzante, realizzato con polimeri super assorbenti e antiodore dove Fido può comodamente accucciarsi.

### **Per maggiori informazioni:**

*italotreno.it, Pronto Italo 06.07.08, personale Italo a bordo e in stazione, agenzie di viaggio autorizzate.*



**BAGAGLI,**

**ISTRUZIONI PER L'USO**



### GLI SPAZI A BORDO

A bordo di Italo il **trasporto bagagli** è compreso nel **prezzo del biglietto**. Non è previsto un limite sul numero e sulle dimensioni di colli che è possibile portare a bordo, ma Italo ti invita a considerare sempre gli ambienti limitati di un treno.

Gli spazi a disposizione per l'alloggiamento sono le **bagagliere** nei vestiboli all'ingresso e le **cappelliere** particolarmente accessibili, posizionate al di sopra di ogni posto.

In Smart, dove è collocato il maggior numero di posti, troverai anche comode bagagliere all'interno dei comparti Viaggiatori. Un ulteriore **spazio aggiuntivo** è sfruttabile **sotto ogni sedile**.

Se viaggi nell'ambiente Club, il personale di Italo ti accoglie al binario e ti assiste per sistemare i tuoi bagagli in uno spazio apposito.

Ogni bagaglio deve riportare un'**indicazione** chiara e leggibile del tuo **nominativo** e **indirizzo**.

I bagagli devono essere sistemati in modo da non essere d'intralcio al passaggio degli altri Viaggiatori e del personale di bordo.

Passeggini e carrozzine sono considerati bagagli e come tali vanno collocati debitamente chiusi negli spazi dedicati ai bagagli.

Le biciclette pieghevoli possono essere trasportate, solo se riposte con telaio chiuso, in apposite sacche e collocate negli spazi dedicati ai bagagli.

Per garantire il miglior livello di sicurezza, nei vestiboli di ogni carrozza è attivo un sistema di **videosorveglianza a circuito chiuso** e in alcune carrozze sono disponibili **lucchetti** a cui poter agganciare i tuoi bagagli. È importante che tu custodisca con cura la chiave del lucchetto per tutta la durata del viaggio e che liberi il bagaglio 10 minuti prima dell'arrivo in stazione. Nel caso smarrissi la chiave, puoi rivolgerti al personale di bordo, che ti fornirà l'assistenza necessaria per risolvere la situazione.

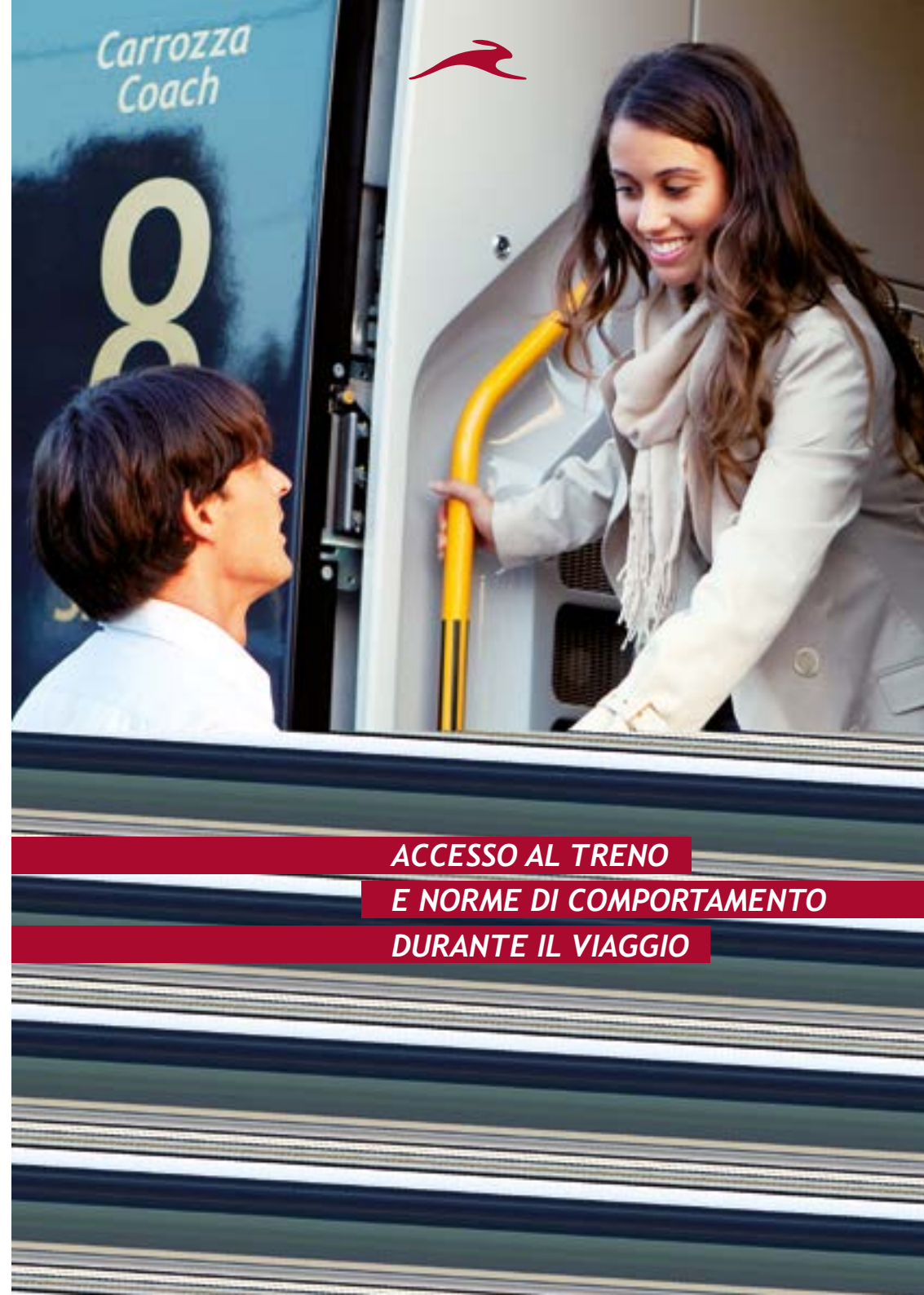
*Ricordati che i bagagli sono sempre sotto la tua custodia e responsabilità, anche quando utilizzi i lucchetti.*

Come previsto dalle norme vigenti, i bagagli non devono contenere sostanze pericolose o nocive, materie ed oggetti esplosivi e infiammabili, tossici, infettanti, radioattivi e corrosivi.

Inoltre, se hai troppi bagagli o qualora questi avessero dimensioni non idonee a un loro alloggiamento negli spazi del treno, Italo ti consiglia di usufruire del servizio bagagli Porta a Porta. Telefonando al call center di DHL (**199.199.345**) puoi prenotare la presa in consegna dei tuoi bagagli direttamente presso il tuo domicilio con consegna a destinazione entro 24 ore (48 ore per Sardegna e Sicilia). Il servizio è a pagamento e può essere prenotato entro le ore 13.00 del giorno precedente alla partenza del treno.

**Per maggiori informazioni:**

*italotreno.it, Pronto Italo 06.07.08, personale Italo a bordo e in stazione, agenzie di viaggio autorizzate.*



**ACCESSO AL TRENO**

**E NORME DI COMPORTAMENTO**

**DURANTE IL VIAGGIO**





## COSÌ SI VIAGGIA SENZA PROBLEMI

Italo cura con particolare attenzione la **puntualità** del proprio servizio e per questa ragione ti invita ad arrivare al binario almeno **10 minuti prima della partenza programmata** del treno e di cercare sui monitor posizionati al binario l'esatta posizione della carrozza nella quale hai la prenotazione.

Ricorda che per accedere a bordo devi essere in possesso di un titolo di trasporto nominativo valido per tratta, data e orario di partenza e arrivo, numero treno, numero di Viaggiatori, ambiente di viaggio, posto assegnato e eventuali servizi che hai scelto al momento dell'acquisto.

Prima di accedere a bordo, verifica che la tua posizione sia in regola e, se necessario, segnala al personale di bordo presente al binario eventuali irregolarità o anomalie. Questo ti eviterà di incorrere nel pagamento delle sanzioni previste:

- **tariffa Bordo con sovrapprezzo del 15%** se sali a bordo sprovvisto di un valido titolo di trasporto e regolarizzi la tua posizione in viaggio, pagando l'importo dovuto al personale di bordo;
- **tariffa Bordo con sovrapprezzo del 100% più 200 euro di sanzione**, se sali a bordo sprovvisto di un valido titolo di trasporto e non regolarizzi la tua posizione pagando l'importo dovuto al personale di bordo.

Se devi partire, ma non hai ancora il biglietto, fino a tre minuti prima della partenza programmata, puoi acquistarlo da uno dei canali di vendita disponibili, oppure usufruire dell'offerta **Bordo** che ti consente di accedere direttamente al treno in partenza e **acquistare il biglietto durante il viaggio**, previa **prenotazione al binario**. Prima di salire, infatti, ricordati che devi farti rilasciare dal personale di Italo presente al binario un cedolino di assegnazione riservazione. **Le porte del treno si chiudono 2 minuti prima della**

**partenza** e la salita a bordo deve essere effettuata entro questo tempo. Una volta a bordo, raggiungi il tuo posto e sistema i tuoi bagagli negli appositi spazi, verificando che non siano d'ostacolo al passaggio del personale di bordo e degli altri Viaggiatori.

Durante il viaggio sei invitato a rispettare alcune semplici regole che contribuiscono alla buona riuscita del servizio di viaggio e garantiscono la tua sicurezza e quella degli altri Viaggiatori:

- custodisci diligentemente il tuo titolo di trasporto;
- mantieni un comportamento educato, silenzioso e rispettoso verso gli altri Viaggiatori;
- rispetta le norme di comportamento previste dal tuo ambiente di viaggio;
- **non fumare né sigarette normali, né elettroniche**: l'inosservanza del divieto, anche nelle toilette, fa scattare l'allarme antincendio con l'immediata erogazione dei liquidi antincendio, innocui e atossici, previsti dai più elevati standard di sicurezza;
- non assumere sostanze stupefacenti;
- non assumere alcolici in quantità tale da alterare il tuo stato psicofisico;
- rispetta e utilizza in modo adeguato strumenti, impianti, dotazioni ed arredi a bordo del treno;
- segnala al personale di bordo eventuali anomalie.

**Per maggiori informazioni:**

*italotreno.it, Pronto Italo 06.07.08, personale Italo a bordo e in stazione, agenzie di viaggio autorizzate.*



**VERIFICA DEL BIGLIETTO  
E VENDITA A BORDO**



### DURANTE IL VIAGGIO

Il personale di Italo durante il viaggio effettuerà la verifica dei titoli di trasporto, chiedendo il tuo **Codice biglietto**. Per accertarne l'effettiva titolarità, potrebbe chiederti l'esibizione di un documento di identità valido. Qualora ti trovasse sprovvisto di biglietto, sarai tenuto a regolarizzare la tua posizione pagando l'offerta Bordo con un sovrapprezzo del 100%. Se non avessi la possibilità di corrispondere gli importi dovuti, il Train Manager ti richiederà l'esibizione di un documento di identità valido e riporterà le tue generalità su un apposito modulo. Nei giorni seguenti al tuo viaggio verrai contattato al fine di concordare tempi e modalità di pagamento. Se durante il viaggio ti rifiutassi di corrispondere gli importi dovuti, il Train Manager, in qualità di pubblico ufficiale, richiederà l'intervento della Polizia Ferroviaria. In questo caso, oltre all'offerta Bordo con il sovrapprezzo del 100%, sarai tenuto a pagare una sanzione di 200 euro. Se non ti dimostrassi collaborativo il Train Manager e la Polfer interromperanno il tuo viaggio per condurti nel comando di polizia della prossima stazione utile.

***Durante il viaggio Italo ti dà la possibilità di:***

- acquistare la **Italo box**, in tutti gli ambienti;
- richiedere il **passaggio a un ambiente** di categoria superiore, corrispondendo la differenza tra il tuo biglietto e quello nuovo secondo l'offerta **bordo** che risulterà applicabile (opzione non valida per Promo Italo e Low Cost);
- acquistare il **biglietto per un nuovo viaggio**.

Per essere certo di trovare quello che cerchi e soprattutto di risparmiare, Italo ti consiglia di gestire queste richieste prima di salire a bordo, tramite i canali di vendita disponibili.

***Per maggiori informazioni:***

*italotreno.it, Pronto Italo 06.07.08, personale Italo a bordo e in stazione, agenzie di viaggio autorizzate.*



***COSA FARE***

***IN CASO DI DISSERVIZI***



## ASSISTENZA E RESPONSABILITÀ NTV

*Nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (CE) n. 1371 del 2007, NTV è tenuta ad informarti sui ritardi e la soppressione di treni non appena tale informazione è disponibile e sarà responsabile nei tuoi confronti, se a causa di ritardi o cancellazioni, il trasporto non potesse continuare nello stesso giorno o nel caso in cui la sua continuazione non fosse ragionevolmente esigibile nello stesso giorno per via di circostanze contingenti. NTV non è responsabile per i danni subiti qualora il ritardo o la cancellazione siano imputabili ad una delle seguenti cause:*

- cause di forza maggiore, come scioperi, manifestazioni, particolari condizioni meteorologiche;
- colpa dei Viaggiatori;
- comportamento di terzi.



### In caso di ritardo o cancellazione in partenza o durante il viaggio

Se è previsto un ritardo superiore a 60 minuti, o se il tuo treno viene soppresso in partenza o durante il viaggio, puoi scegliere immediatamente tra:

**Il rimborso del prezzo del biglietto senza alcuna trattenuta per:**

- la parte di viaggio non ancora effettuata;
- l'intero viaggio (compresa la parte già effettuata) se la prosecuzione del viaggio non è più utile in relazione al tuo programma iniziale. Inoltre, in questo caso, puoi chiedere di tornare alla stazione di partenza non appena possibile con il primo Italo utile.

*Nel caso in cui il tuo biglietto sia di Andata e Ritorno e il ritardo o la cancellazione interessi il treno di andata, potrai richiedere il rimborso integrale di entrambi i viaggi o decidere di mantenere quello di ritorno. Se il ritardo è superiore ai 60' o la cancellazione interessa il viaggio di ritorno, potrai richiedere il rimbor-*

*so integrale del solo viaggio di ritorno.*

**Il proseguimento del viaggio verso la destinazione finale:**

- può andare avanti non appena possibile con gli autoservizi sostitutivi messi eventualmente a tua disposizione o con il primo Italo utile, oppure seguendo un itinerario alternativo senza pagare l'eventuale differenza di prezzo;
- è possibile anche spostando in data successiva.

Inoltre, in base ai tempi di attesa, hai diritto a un servizio di ristoro in quantità ragionevole se è disponibile sul treno o in alternativa in stazione qualora sia possibile e se può essere fornito.

Se non fosse possibile in alcun modo continuare il viaggio nello stesso giorno e non risulti possibile la prosecuzione con autoservizi sostitutivi (bus o taxi), hai diritto al pernottamento in albergo.

In caso di ritardo all'arrivo compreso tra i 60 minuti e i 119 minuti, Italo ti riconosce automaticamente un indennizzo pari al 25% del prezzo del biglietto al netto dei servizi accessori. In caso di ritardo all'arrivo superiore ai 120 minuti Italo ti riconosce automaticamente un indennizzo pari al 50% del prezzo del biglietto al netto dei servizi accessori.

### Cosa fare per ricevere l'indennizzo?

L'indennizzo verrà riconosciuto automaticamente agli aventi diritto, di norma entro sette giorni dall'effettuazione del servizio in ritardo e comunque entro 30 giorni, nei casi in cui sia necessario accertare le responsabilità. Per velocizzare le operazioni di riaccredito questo verrà versato sul tuo Credito Italo o, se sei iscritto al programma Italo Più, su Borsellino Italo. In entrambi i casi Italo invia un'e-mail con cui comunica l'avvenuta notifica dell'indennizzo, sul Credito





o sul Borsellino Italo. Se non sei iscritto a Italo Più, per ricevere la comunicazione di avvenuto indennizzo è importante inserire il tuo indirizzo di posta elettronica al momento dell'acquisto. Per verificare l'avvenuto riaccredito, puoi chiamare Pronto Italo, recarti in Casa Italo o accedere alla sezione "Gestione Viaggio" del sito [italotreno.it](http://italotreno.it), fornendo il codice del tuo biglietto e il nominativo associato.



#### **Cosa fare per ricevere il rimborso?**

Il rimborso verrà riconosciuto agli aventi diritto, nei tempi tecnici necessari e comunque entro 30 giorni dall'effettuazione del servizio in ritardo o cancellato, nei casi in cui sia necessario accertare le responsabilità.

Puoi richiedere il rimborso con il codice biglietto e il nominativo riportato sul biglietto, tramite il Contact Center Pronto Italo, che provvederà ad accreditare la somma tempestivamente attraverso il Borsellino Italo o Credito Italo.

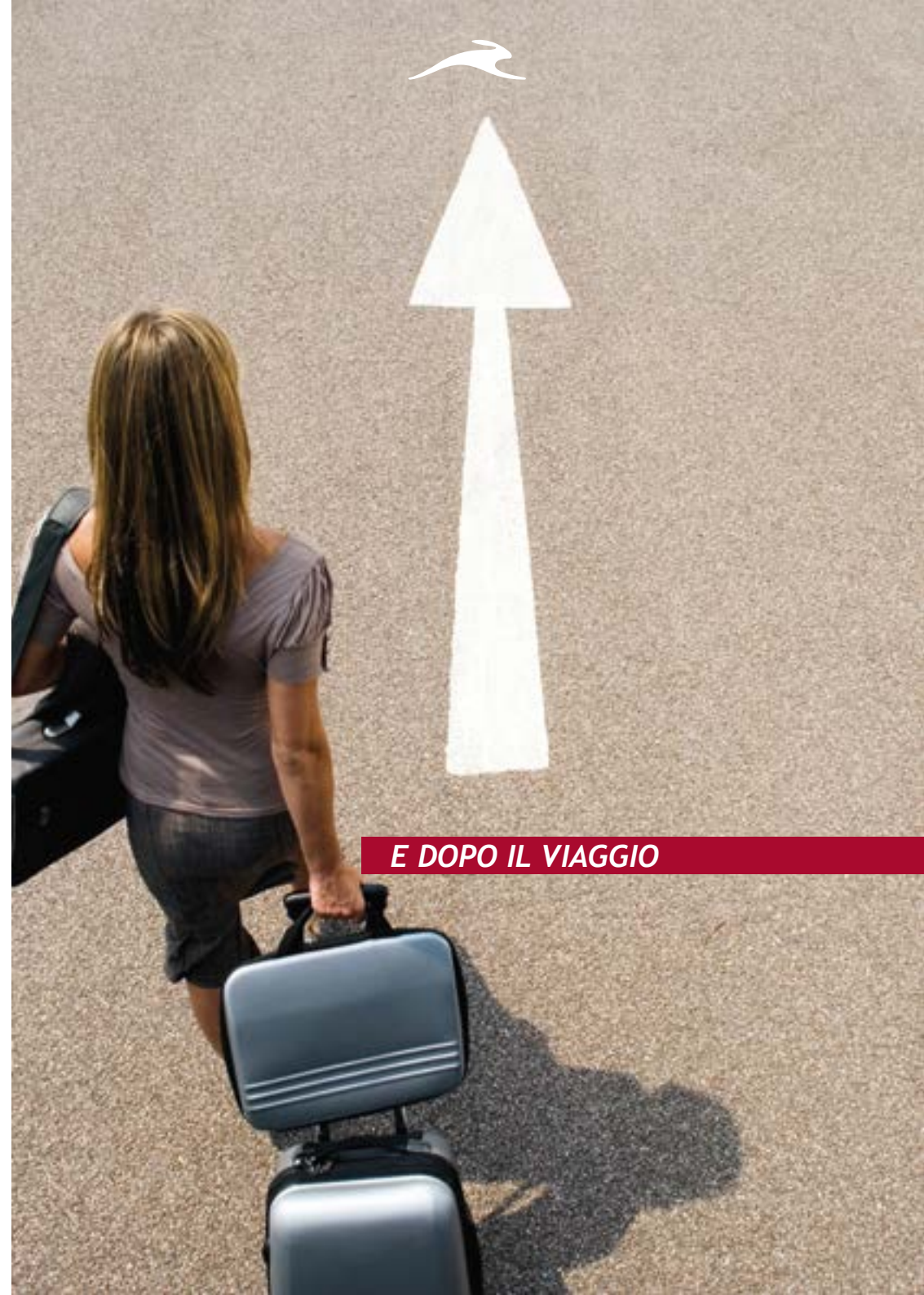
La richiesta di rimborso dovrà essere effettuata non appena verrai a conoscenza del ritardo.

Per velocizzare le operazioni di riaccredito, questo verrà versato su Credito Italo se sei invece iscritto al programma Italo Più sul tuo Borsellino Italo.

Per verificare l'avvenuto riaccredito, puoi chiamare Pronto Italo, recarti in Casa Italo o accedere alla sezione "Gestione Viaggio" del sito [italotreno.it](http://italotreno.it), fornendo il codice del tuo biglietto e il nominativo associato. **Italo ti dà la possibilità di monetizzare i riaccrediti riconosciuti su Credito Italo e Borsellino Italo, in caso di rimborsi e indennizzi. Scopri come nel capitolo "Vantaggi per tutti".**

#### **Per maggiori informazioni:**

*italotreno.it, Pronto Italo 06.07.08, personale Italo a bordo e in stazione, agenzie di viaggio autorizzate.*



***E DOPO IL VIAGGIO***



### SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

Siamo convinti che segnalazioni e suggerimenti siano indispensabili per aiutarci a migliorare: per inviarli puoi collegarti all'area Contatti e Informazioni del sito [italotreno.it](http://italotreno.it) e gli operatori di Pronto Italo ti daranno riscontro nel più breve tempo possibile, via e-mail o per telefono.

Anche i reclami sono importanti e puoi:

- **formularli per iscritto** e indirizzarli a “Nuovo Trasporto Viaggiatori S.P.A.- Servizi alla clientela Viale del Policlinico 149/b” 00161 Roma, allegando la documentazione utile;
- **inviarli tramite e-mail** all'indirizzo: [relazioni.clientela@ntvspa.it](mailto:relazioni.clientela@ntvspa.it) oppure **tramite fax** al numero 06.89.98.87.00;

Il reclamo può essere promosso dal passeggero provvisto di un titolo di trasporto valido.

In caso di reclami che hanno scopo di risarcimento, è necessario che la segnalazione venga attivata direttamente tramite il personale di Casa Italo o a Bordo Treno.

Riceverai una risposta entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo. Se l'oggetto del reclamo è particolarmente delicato ti verrà comunicata la data entro cui il tuo reclamo avrà una risposta.

#### *Per maggiori informazioni:*

*italotreno.it, Pronto Italo 06.07.08, personale Italo a bordo e in stazione, agenzie di viaggio autorizzate.*





Nuovo Trasporto Viaggiatori



***Nuovo Trasporto Viaggiatori SpA***

*Viale del Policlinico 149/b, 00161 Roma  
+39 06.422991 | [www.ntvspa.it](http://www.ntvspa.it)*