

Condizioni Generali di Vendita e Trasporto

Thello

SOMMARIO

Disposizioni generali	2
Definizioni	2
Titolo 1 – Condizioni generali di vendita dei biglietti Thello	3
Capitolo 1 - Modalità e condizioni di acquisto	3
Articolo 1 - Principi	3
Articolo 2 – Vendita dei titoli di viaggio	3
Articolo 3 - Disposizioni specifiche per la vendita a bordo treno	3
Articolo 4 – Vendita di titoli di viaggio a minorenni	3
Articolo 5 - Pagamento dell'ordine	3
Capitolo 2 - Smarrimento, cambio o rimborso prima della partenza del treno	3
Articolo 6 – Smarrimento del titolo di viaggio in formato cartaceo acquistato attraverso un canale di vendita diverso da Thello	3
Articolo 6 bis – Smarrimento del titolo di viaggio dematerializzato acquistato attraverso i circuiti di vendita di Thello	4
Articolo 7 – Smarrimento del titolo di viaggio in formato cartaceo acquistato attraverso i circuiti di vendita di Thello	4
Articolo 8 – Cambio o rimborso del titolo di viaggio	4
Articolo 8 bis – Modifica dell'identità del passeggero	4
Capitolo 3 - Principi tariffari e servizi forniti	4
Sezione 1 – Servizio di trasporto	4
Articolo 9 - Premessa	4
Articolo 10 - Riduzioni	4
Sezione 2 – Prestazioni di servizi accessori al trasporto	5
Articolo 11 – Trasporto di animali domestici	5
Articolo 12 – Bagaglio e bagaglio supplementare	5
Articolo 13 - Spazio privato in cuccetta o in cabina	5
Titolo 2 – Condizioni generali di vendita dei biglietti Trenitalia venduti da Thello	5
Titolo 3 -Disposizioni relative all'accesso e all'utilizzo del sito internet thello.com	5
L'utilizzo del sito thello.com da parte di minori deve avvenire sotto la supervisione e la responsabilità di un adulto responsabile e maggiorenne	5
Articolo 14 – Pre-registrazione	5
Articolo 15 – Cookie e web beacon	5
Articolo 16 – Proprietà intellettuale	6
Articolo 17 – Collegamenti ipertestuali	6
Articolo 18 - Protezione dei dati personali	6
Capitolo 1 – Validità del titolo di viaggio	7
Articolo 1 - Considerazioni generali	7
Articolo 2 - Regolarizzazione a bordo treno alle condizioni della tariffa a bordo	7
Articolo 3 – Posti a sedere	7

3.2	7
Articolo 4 – Cedibilità del biglietto di viaggio	7
Il titolo di viaggio è trasferibile	7
Capitolo 2 - Controllo del titolo di viaggio e gestione delle irregolarità	7
Articolo 5 – Situazioni di irregolarità	7
Un passeggero è considerato in situazione di irregolarità	7
Articolo 6 - Controlli e ammenda forfettaria	7
6 bis – Controlli effettuati sul territorio italiano	7
Capitolo 3 - Accessibilità e assistenza alle persone con disabilità e a mobilità ridotta	7
Articolo 7 - Accessibilità	8
Articolo 8 - Assistenza	8
Capitolo 4 - Principi generali di informazione ed assistenza	8
Articolo 9 – Informazione e assistenza in caso di ritardo del treno	8
Articolo 10 - Agevolazione delle operazioni doganali per i viaggi internazionali sui treni notte	8
Capitolo 5 – Obblighi del passeggero	8
Articolo 11 – Prima della partenza del treno	8
Articolo 12 – Comportamento del passeggero	8
Capitolo 6 - Bagaglio e animali ammessi	9
Articolo 13 - Bagaglio	9
Articolo 14 – Animali domestici ammessi	9
Articolo 15 - Oggetti smarriti	9
Capitolo 7 – Responsabilità di Thello	9
Sezione 1 - Responsabilità per danni alle persone	9
Articolo 16 - Principi	9
Sezione 2 - Responsabilità per danni al bagaglio e agli animali trasportati	10
Articolo 17 - In caso di danni materiali subiti dal passeggero	10
Sezione 3 - Responsabilità per mancato rispetto degli orari	10
Articolo 18 - Rimborso per ritardo o cancellazione annunciati	10
Articolo 19 – Indennità per ritardo del treno	10
Articolo 20 - Esonero di responsabilità in caso di mancato rispetto degli orari	10
Articolo 21 - Politica di rimborso in caso di declassamento	10
Sezione 4 - Condizioni e gestione delle richieste di risarcimento	10
Articolo 22 - Richiesta di risarcimento per danni alle persone	10
Articolo 23 – Altre richieste di risarcimento	10
Capitolo 8 - Mediazione, reclami e organismo nazionale incaricato dell'applicazione del "Regolamento Passeggeri" e azioni legali	11
Articolo 24 - Mediazione	11
Articolo 25 – Applicazione del "Regolamento Passeggeri"	11
Articolo 26 - Imprese contro cui può essere intrapresa un'azione legale	11
Articolo 27 - Prescrizioni delle azioni legali per responsabilità	11

Articolo 28 – Legge applicabile	11
---------------------------------------	----

Allegato 1 - Subappaltatori di Thello per l'esecuzione del servizio ferroviario notturno	11
Allegato 2 - Principi tariffari e condizioni di annullamento e modifica / rimborso	11
Allegato 3 – Ammende forfettarie per infrazioni non tariffarie alla politica dei trasporti	13

DISPOSIZIONI GENERALI

Thello è una società per azioni semplificata unipersonale (SASU), con capitale sociale di 10.500.000 €, iscritta al registro delle imprese di Nanterre al numero 520 287 004 e avente sede legale in 21, rue Camille Desmoulins a Issy les Moulineaux (92130), FRANCIA. Thello è titolare di una licenza di impresa ferroviaria e di un certificato di sicurezza in Francia che le consentono di utilizzare le linee della rete ferroviaria francese per effettuare servizi di trasporto passeggeri tra la Francia e l'Italia. Thello si affida a imprese ferroviarie partner per l'utilizzo di altre reti ferroviarie.

Le presenti condizioni generali sono applicabili:

- alla vendita di servizi e titoli di viaggio nazionali e internazionali per il trasporto ferroviario di passeggeri operato da Thello e alla vendita tramite Thello, a nome e per conto di Trenitalia, di servizi di trasporto operati da Trenitalia;

- al trasporto ferroviario nazionale e internazionale di passeggeri a bordo dei treni Thello.

Le presenti condizioni stabiliscono le regole generali applicabili al rapporto contrattuale che lega il passeggero e Thello, dall'effettuazione dell'ordine di un servizio di trasporto fino all'arrivo a destinazione.

Nel caso in cui Thello emetta dei titoli di viaggio a nome e per conto di Trenitalia, si applicano esclusivamente le disposizioni dei titoli 2 e 3 della Parte 1.

Le condizioni generali sono disponibili sul sito internet thello.com e presso i nostri partner di distribuzione.

Le condizioni generali applicabili al contratto sono quelle pubblicate al momento dell'acquisto del servizio di trasporto. La persona responsabile dell'acquisto e i passeggeri dichiarano di averle lette prima di effettuare la prenotazione e di salire a bordo dei treni Thello.

Qualora una o più disposizioni delle presenti condizioni generali non fosse valida o non potesse essere eseguita, ciò non pregiudicherà la validità o l'applicabilità delle restanti condizioni.

Queste condizioni sono valide dal 1° gennaio 2020. La presente versione annulla e sostituisce tutte le precedenti.

DEFINIZIONI

- **Contratto di trasporto:** è il contratto con il quale Thello si impegna, previo pagamento del prezzo del viaggio, a trasportare il passeggero e il suo bagaglio al luogo di destinazione secondo le condizioni stabilite nel suddetto contratto di trasporto.

Esso è comprovato dall'emissione di un titolo di viaggio, indipendentemente dalla sua forma. Il titolo di viaggio costituisce, fino a prova contraria, la prova della conclusione e del contenuto del contratto di trasporto.

Il contratto di trasporto stipulato tra Thello e il passeggero è disciplinato da:

- i dati riportati sul titolo di viaggio,
- le presenti condizioni generali di vendita e di trasporto, compresi i loro allegati;
- il regolamento CE n° 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 relativo

ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, il cosiddetto "Regolamento Passeggeri".

Questi elementi costituiscono la totalità dei termini applicabili al contratto firmato con Thello.

Nessun dipendente o fornitore di Thello è autorizzato a fare dichiarazioni che possano influenzare i termini del presente contratto. Qualunque dichiarazione che contravenga alle disposizioni del contratto sarà dichiarata nulla e non opponibile a Thello.

Principio di separazione dei contratti:

Thello vende titoli di viaggio (o biglietti) per viaggi organizzati da altri vettori, in particolare Trenitalia. Si tratta di contratti separati. I diversi contratti di trasporto eventualmente coesistenti sullo stesso o su diversi titoli di viaggio sono giuridicamente considerati separati.

Le condizioni generali applicabili a ciascun contratto di trasporto sono quelle del vettore, la società a nome della quale viene eseguito il trasporto. Thello non si assume responsabilità di alcun tipo e per qualsiasi motivo derivante da un altro contratto di trasporto.

In particolare, si informa il passeggero che, in caso di coincidenze perse o di ritardo, non avrà diritto ad alcun risarcimento sulla lunghezza totale del viaggio, ma unicamente sulla parte di viaggio effettuata dall'impresa ferroviaria responsabile dello stesso.

- **Responsabile dell'acquisto:** la persona responsabile dell'effettuazione dell'ordine del servizio di trasporto. Essa non ha l'obbligo di viaggiare.

- **Titolo di viaggio o biglietto:** prova l'esistenza di un contratto di trasporto validamente stipulato tra Thello e il passeggero. Indica gli elementi essenziali del servizio di trasporto sottoscritto con Thello, in particolare il percorso e il prezzo.

Esistono vari tipi di titoli di viaggio. Il titolo di viaggio può essere in formato cartaceo oppure dematerializzato come codice di riferimento PNR in caso di prenotazione "Ticketless". Nel contesto del sistema "Ticketless", le informazioni relative al suo percorso sono indicate nella conferma di prenotazione.

Nel caso in cui il titolo di viaggio includa una prenotazione, a bordo treno viene assegnato un posto che dà diritto al trasporto in base alle caratteristiche e alle modalità di viaggio che soddisfano le esigenze espresse dal passeggero e che sono state confermate o per posta elettronica o tramite l'emissione di un biglietto cartaceo o di una ricevuta in caso di acquisto a bordo treno.

Se l'ordine è stato effettuato online tramite il sito thello.com, la prenotazione viene confermata via e-mail all'indirizzo di posta elettronica fornito al momento della prenotazione dalla persona che ha effettuato l'acquisto. Quest'ultima è eventualmente responsabile della trasmissione delle informazioni di viaggio alle altre persone interessate dal viaggio.

Questa e-mail, che costituisce la conferma del viaggio, indica in particolare:

- il codice di prenotazione (o PNR): il codice a 6 cifre indispensabile per salire a bordo dei treni Thello,
- il numero di carrozza/e e di posto/i assegnato/i, indispensabili per salire a bordo dei treni Thello,
- il riferimento del passeggero principale,
- l'identità di ogni passeggero in caso di titolo di viaggio nominativo,
- le caratteristiche del viaggio da effettuare: tragitto, orari, condizioni e categorie tariffarie.

In linea di principio, la prenotazione è obbligatoria su tutti i treni Thello. L'accesso senza prenotazione è consentito a categorie pienamente identificate di passeggeri titolari di abbonamento e a determinate condizioni.

- Il **codice di prenotazione o PNR** è il riferimento della prenotazione obbligatoria per poter salire a bordo ed è composto da un codice alfanumerico di 6 cifre.

tenere conto dei costi aggiuntivi legati alla vendita all'imbarco o a bordo treno.

PARTE 1 – Condizioni generali di vendita

TITOLO 1 – CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA DEI BIGLIETTI THELLO

Capitolo 1 - Modalità e condizioni di acquisto

Articolo 1 - Principi

L'acquisto di servizi di trasporto Thello può essere effettuato attraverso i canali di vendita di Thello, di Trenitalia e di altre imprese ferroviarie o altri partner con i quali Thello ha stipulato accordi di vendita. In questo caso:

- le condizioni e le modalità di acquisto dei servizi di trasporto di Thello realizzate attraverso i canali di vendita di Trenitalia sono disciplinate dalle condizioni generali di vendita di Trenitalia disponibili sui suoi mezzi di pubblicazione;
- quelle di altre imprese di trasporto o di altri partner sono disciplinate dalle rispettive condizioni generali di vendita, disponibili sui loro mezzi di pubblicazione.

I principi tariffari e i servizi di trasporto forniti da Thello sono invece disciplinati dalle presenti condizioni generali di vendita.

Qualora le condizioni generali di vendita della società venditrice contengano principi tariffari e servizi diversi da quelli definiti nelle condizioni generali di vendita di Thello, queste saranno vincolanti solo per questa società. Thello applicherà esclusivamente le proprie condizioni generali. Per qualsiasi discrepanza eventuale sarà necessario rivolgersi alla società che ha effettuato la vendita.

Le condizioni e le modalità di acquisto dei servizi di trasporto di Thello effettuato attraverso i canali di vendita di Thello sono regolate dalle presenti condizioni generali di vendita.

In ogni caso e indipendentemente dal canale d'acquisto, le condizioni di trasporto applicabili al contratto di trasporto Thello sono le condizioni generali di trasporto di Thello (Titolo 2).

Articolo 2 – Vendita dei titoli di viaggio

2.1 Per quanto riguarda i canali di vendita diretta Thello, i titoli di viaggio Thello possono essere acquistati sul sito www.thello.com, le cui specifiche condizioni di utilizzo sono definite di seguito, nelle Boutique Thello, presso i nostri distributori automatici o a bordo dei treni.

2.2 Salvo diversamente specificato, i titoli di viaggio possono essere acquistati non prima di 6 mesi antecedenti la data del viaggio. Il passeggero o la persona responsabile dell'acquisto deve assicurarsi, al momento dell'ordine del titolo di viaggio, che esso sia compilato secondo le sue istruzioni e che possa eventualmente usufruire della riduzione richiesta.

Il passeggero non ha più diritto a riduzioni una volta acquistato il titolo di viaggio.

Articolo 3 - Disposizioni specifiche per la vendita a bordo treno

Il passeggero che non sia in grado di esibire un titolo di viaggio acquistato prima della partenza del treno deve presentarsi spontaneamente al controllore dichiarando di essere sprovvisto del titolo di viaggio prima di salire sul treno o nei minuti immediatamente successivi alla partenza del treno dalla stazione per regolarizzare la propria situazione.

La **Tariffa a Bordo** è stabilita in base alla tariffa FLEXI Adulto maggiorata di un supplemento a bordo treno per

Articolo 4 – Vendita di titoli di viaggio a minorenni

4.1 I minori di 16 anni non sono autorizzati a viaggiare da soli (non accompagnati da un adulto maggiorenne responsabile) a bordo dei treni Thello.

Thello non offre servizi di accompagnamento minori.

I minori di 16 anni devono obbligatoriamente viaggiare accompagnati da un adulto responsabile. Non è quindi possibile acquistare un biglietto per minori di 16 anni che viaggino a bordo del treno non accompagnati da un adulto responsabile.

4.2 I servizi di trasporto Thello non possono essere acquistati da minori di 16 anni. Thello si riserva il diritto di rifiutare qualsiasi richiesta di acquisto di servizi da parte di un minore di 16 anni ed eventualmente di annullare qualsiasi prenotazione effettuata da un minorenne.

4.3 I ragazzi minorenni sono sempre sotto la responsabilità dei genitori. Spetta a questi ultimi garantire che siano in grado di effettuare il viaggio previsto in totale sicurezza.

Articolo 5 - Pagamento dell'ordine

5.1 Le modalità di pagamento accettate da ciascuno dei punti vendita diretta di Thello sono specificate in ciascuno di essi e sul sito thello.com. Le modalità di pagamento accettate dai distributori automatici sono indicate su ogni dispositivo.

L'acquisto di servizi di trasporto Thello a bordo dei treni avviene mediante carta di credito dei circuiti partner o in contanti solo in Euro.

Per l'acquisto presso un agente di vendita delle Boutique Thello, Thello si riserva il diritto di addebitare degli oneri amministrativi il cui importo sarà comunicato con qualsiasi mezzo e pubblicato, in particolare, sul sito thello.com ed esposto nel punto vendita.

L'acquisto di servizi di trasporto Thello presso una Boutique Thello tramite una postazione self-service è assimilabile a un acquisto online sul sito thello.com. In questo caso non sarà applicato alcun onere amministrativo. Thello si limita a fornire uno strumento informatico per i clienti che desiderano effettuare un acquisto online.

Per le transazioni di acquisto online di biglietti ferroviari, Thello.com utilizza il pagamento 3D Secure.

Per la vendita dei titoli di viaggio sul sito thello.com, Thello si affida a una soluzione di pagamento certificata PCI-DSS. La transazione di pagamento è pertanto sicura e la riservatezza dei dati bancari del passeggero è garantita. L'utilizzo del nostro sistema di pagamento online non prevede l'applicazione di alcun supplemento.

5.2 Diritto di recesso

In conformità alle disposizioni del Codice del Consumo, dopo l'acquisto, la persona che ha effettuato la prenotazione non gode di alcun diritto di recesso.

Capitolo 2 - Smarrimento, cambio o rimborso prima della partenza del treno

Articolo 6 – Smarrimento del titolo di viaggio in formato cartaceo acquistato attraverso un canale di vendita diverso da Thello

Le condizioni per la gestione dello smarrimento di un titolo di viaggio Thello acquistato presso i partner Thello sono stabilite nelle loro condizioni generali di vendita, che sono disponibili sui loro mezzi di pubblicazione. Qualora le condizioni generali di vendita della società venditrice includano condizioni di gestione, principi tariffari e servizi diversi da quelli definiti nelle condizioni generali di Thello, queste saranno vincolanti solo per questa società. Thello applicherà esclusivamente le proprie condizioni generali. Per qualsiasi discrepanza

eventuale sarà necessario rivolgersi alla società che ha effettuato la vendita.

In ogni caso, i passeggeri che abbiano smarrito o dimenticato il loro titolo di viaggio Thello acquistato presso un canale di distribuzione partner di Thello devono rivolgersi direttamente al punto vendita che ha emesso il biglietto. Qualora il passeggero non sia in grado di presentare un titolo di viaggio valido, sarà obbligato ad acquistare un nuovo titolo di viaggio per poter viaggiare. Il passeggero non avrà diritto in tal caso ad alcun risarcimento da parte di Thello.

Articolo 6 bis – Smarrimento del titolo di viaggio dematerializzato acquistato attraverso i circuiti di vendita di Thello

Nel caso in cui il passeggero abbia smarrito o dimenticato il proprio codice PNR, il numero di carrozza e di posto, potrà ottenere questi dati rivolgendosi al servizio clienti Thello. A tal fine, egli deve indicare i dettagli della prenotazione e in particolare le date del viaggio, il numero di passeggeri, i cognomi e i nomi utilizzati come riferimento per la prenotazione, nonché l'indirizzo e-mail indicato al momento della prenotazione e la data di acquisto in caso di prenotazioni effettuate presso la Boutique Thello. Tale richiesta deve essere effettuata almeno 48 ore lavorative prima della partenza del treno prenotato per le richieste effettuate per via telematica e 4 ore prima della partenza nel punto vendita o per telefono.

Nel caso in cui il passeggero non conosca il codice PNR e il numero di carrozza e di posto a sedere, non sarà autorizzato a salire a bordo del treno e dovrà acquistare un nuovo titolo di viaggio se desidera viaggiare. Il passeggero non avrà diritto in tal caso ad alcun risarcimento.

Articolo 7 – Smarrimento del titolo di viaggio in formato cartaceo acquistato attraverso i circuiti di vendita di Thello

Thello non può consentire la sostituzione di un biglietto cartaceo smarrito, rubato o dimenticato. In questo caso, il passeggero deve acquistare un nuovo biglietto se desidera viaggiare.

Articolo 8 – Cambio o rimborso del titolo di viaggio

8.1 I titoli di viaggio Thello possono essere modificati e sostituiti secondo le condizioni applicabili alla tariffa selezionata. Alcuni titoli di viaggio non sono né modificabili né sostituibili.

8.2 I titoli di viaggio sono parzialmente rimborsabili in caso di cancellazione prima della partenza per comodità del passeggero, secondo le condizioni applicabili alla tariffa selezionata. È responsabilità del passeggero, al momento dell'acquisto, controllare le condizioni tariffarie applicabili all'utilizzo del suo titolo di viaggio. Le condizioni di rimborso applicabili in base all'offerta tariffaria selezionata sono definite nell'allegato tariffario.

La richiesta di rimborso del biglietto è valida per l'intero biglietto. Non sarà concesso alcun rimborso parziale del biglietto.

8.3 La richiesta di rimborso deve essere presentata presso il punto vendita che ha emesso il titolo di viaggio.

Se l'acquisto è stato effettuato sul sito internet thello.com, il rimborso viene solitamente effettuato con accredito sulla carta di credito utilizzata per il pagamento iniziale entro i seguenti termini:

- se la richiesta viene effettuata direttamente attraverso lo spazio "Le mie prenotazioni" disponibile sul sito thello.com, il rimborso verrà effettuato entro 7 giorni dalla presentazione della richiesta;
- se la richiesta viene effettuata attraverso gli altri moduli disponibili sul sito thello.com, il rimborso verrà effettuato entro il termine massimo di un mese dalla presentazione della richiesta.

Se l'acquisto è stato effettuato presso la Boutique Thello, la richiesta di rimborso deve essere presentata alla Boutique stessa o tramite il modulo di contatto

disponibile sul sito thello.com. Il rimborso sarà effettuato in base al metodo di pagamento utilizzato.

Le richieste di rimborso per biglietti acquistati attraverso canali di distribuzione diversi dai canali di vendita diretta Thello devono essere presentate esclusivamente al punto vendita che ha emesso il biglietto. Thello non potrà gestire queste richieste.

8.4 Tetto di rimborso di un titolo di viaggio

Non è previsto alcun rimborso per importi inferiori a 8€.

Articolo 8 bis – Modifica dell'identità del passeggero

Indipendentemente dal fatto che il titolo di viaggio possa o meno essere modificato/cambiato, l'identità del passeggero o dei passeggeri indicata sul biglietto nominativo può essere modificata, senza costi aggiuntivi, fino a 20 minuti prima della partenza del treno.

Capitolo 3 - Principi tariffari e servizi forniti

Sezione 1 – Servizio di trasporto

Articolo 9 – Premessa

Le tariffe associate a ciascun tipo di offerta di trasporto e livello di comfort sono disponibili su thello.com. Sono espresse in euro, IVA inclusa.

Il servizio di trasporto comprende la possibilità per il passeggero di portare con sé bagagli e/o gli animali domestici che rispondono rigorosamente alle caratteristiche di cui al titolo II relativo alle condizioni generali di trasporto.

I bagagli viaggiano sotto la responsabilità dei rispettivi proprietari. Essi devono essere gestiti autonomamente da questi ultimi, per quanto riguarda caricamento a bordo, trasporto e sistemazione sui treni Thello. Thello declina qualsiasi responsabilità relativamente ai bagagli.

Per maggiori informazioni relative a oggetti smarriti a bordo dei treni Thello, si invita a fare riferimento alla pagina dedicata:

<https://www.thello.com/nous-contacter/objet-perdu/>

I servizi forniti per livello di comfort sono specificati sul sito thello.com.

9.1. Assegnazione dei posti a sedere

9.1.1 Titoli di viaggio con prenotazione

Per ragioni operative o di disponibilità, è possibile che ai passeggeri che prenotano insieme possano essere assegnati posti separati (posti a sedere/compartimento/cabina letto e/o carrozza).

In casi eccezionali in cui a un bambino venga assegnato un posto a sedere separato da quello dell'adulto con il quale viaggia, Thello si impegna a riorganizzare i posti a bordo in modo che il bambino viaggi effettivamente con l'adulto a cui si accompagna.

9.1.2. Titoli di viaggio senza prenotazione

In caso di acquisto di biglietti senza prenotazione, il passeggero può occupare qualunque posto disponibile. Il passeggero è tenuto a lasciare immediatamente libero il posto a sedere quando si presenti una persona in possesso di una prenotazione per lo stesso posto a sedere.

Articolo 10 - Riduzioni

La persona responsabile dell'acquisto del biglietto si accerta, al momento dell'acquisto e indipendentemente dal canale di acquisto utilizzato, che siano soddisfatte le condizioni che giustificano l'assegnazione di un biglietto a tariffa ridotta.

10.1 Tariffa minori

I bambini fino a 4 anni (fino al giorno antecedente il quarto compleanno) viaggiano gratuitamente e senza biglietto, a condizione che condividano il posto, il letto o la cuccetta con l'adulto che li accompagna, con il limite di un bambino fino a 4 anni per adulto accompagnatore.

I bambini di età compresa tra i 4 anni (a partire dal giorno del loro quarto compleanno) e i 14 anni compiuti (giorno antecedente il quindicesimo compleanno) devono avere il proprio posto a sedere, cuccetta o letto e possono usufruire eventualmente della tariffa minori relativa alla classe in cui viaggiano.

I ragazzi oltre il quindicesimo anno di età, ovvero a partire dai 14 anni compiuti, nella data del viaggio pagano la tariffa applicata agli adulti relativa alla classe in cui viaggiano.

Ai fini dell'applicazione delle presenti condizioni speciali, l'età del bambino valutata è quella alla data del viaggio.

Nel caso in cui un bambino non abbia diritto alla tariffa ridotta acquistata, il passeggero adulto responsabile del minore in situazione di irregolarità, dovrà regolarizzare la situazione (vedasi Parte II).

10.2 Tariffa di gruppo

Per beneficiare della tariffa "Gruppo", il gruppo deve essere composto da almeno 10 passeggeri. La tariffa "Gruppo" non è disponibile online. Le prenotazioni "Gruppo" con opzione d'acquisto possono essere richieste esclusivamente presso una delle agenzie specializzate i cui recapiti sono indicati sul sito thello.com.

Nel caso in cui le condizioni per ottenere la tariffa "Gruppo" acquistata non siano soddisfatte, i passeggeri si trovano in una situazione di irregolarità e dovranno regolarizzare la loro situazione (vedasi Parte II).

Una tariffa per i gruppi scolastici "Gruppo Scuola" è inoltre offerta da Thello alle condizioni indicate nell'allegato.

10.3 Tariffa per accompagnatore di una persona a mobilità ridotta

L'accompagnatore che viaggia con una persona a mobilità ridotta in possesso di un documento ufficiale che attesta la mobilità ridotta, usufruisce di una riduzione del 50% sulla tariffa FLEXI.

Per consentire all'accompagnatore di usufruire della riduzione, quest'ultimo deve essere in possesso e presentare un documento ufficiale che attesti la mobilità ridotta. In mancanza di tale documento, l'accompagnatore si trova in situazione di irregolarità e dovrà provvedere a regolarizzare la sua situazione (vedasi Parte II).

10.4 Passeggeri titolari di abbonamento

Su treni giorno Thello, i passeggeri titolari di alcuni tipi di abbonamento sono autorizzati a viaggiare esclusivamente sulle linee coperte dal loro abbonamento senza garanzia di posto a sedere e senza la possibilità di prenotare un posto a sedere.

Il cliente è tenuto a presentare a bordo l'abbonamento insieme a un documento d'identità valido.

I suddetti abbonamenti non sono validi per altri tipi di percorso ma solo per l'origine-destinazione coperta dall'abbonamento. I passeggeri sono tenuti ad acquistare un titolo di viaggio valido per eventuali estensioni del percorso.

L'elenco degli abbonamenti accettati a bordo dei treni giorno Thello è disponibile sul sito thello.com.

Nessun abbonamento è valido sui treni notte Thello.

10.5 Altre tariffe ridotte

Thello si riserva il diritto di creare nuove tariffe ridotte riservate a specifiche categorie di passeggeri che dovranno essere in grado di dimostrare la loro idoneità alla riduzione presentando al momento dell'acquisto e a bordo del treno i documenti giustificativi richiesti. Le nuove tariffe saranno aggiunte all'allegato tariffario al momento della loro creazione.

Qualora il passeggero non sia in grado di presentare i documenti giustificativi che danno diritto alla tariffa ridotta al momento del controllo a bordo, dovrà pagare immediatamente la differenza tra il prezzo effettivamente pagato e quello che avrebbe dovuto essere pagato,

tenendo conto della categoria di comfort selezionata e della Tariffa a bordo (vedasi definizione nell'allegato).

Sezione 2 – Prestazioni di servizi accessori al trasporto

Articolo 11 – Trasporto di animali domestici

Gli animali domestici sono ammessi a bordo treno solo secondo le condizioni di seguito definite. Gli animali velenosi o pericolosi sono severamente vietati a bordo treno.

L'animale viaggia sotto la piena responsabilità del passeggero che è responsabile della sua cura e sorveglianza e che s'impegna a fare in modo che l'animale non importuni gli altri passeggeri. Il passeggero sarà ritenuto pienamente responsabile dei danni causati dall'animale.

Il cane deve essere tenuto al guinzaglio e dotato di museruola.

Gli animali sono rigorosamente vietati nelle aree dedicate alla ristorazione.

Thello accetta un solo animale domestico per passeggero, purché vengano rispettate le condizioni di seguito definite.

11.1 Trasporto di animali domestici di piccola taglia

Un animale domestico di peso inferiore a 5 kg viaggia gratuitamente e senza prenotazione. Tuttavia, l'animale deve viaggiare in una borsa, una cesta o una gabbia di dimensioni standard.

La borsa, la cesta o la gabbia contenente l'animale durante il viaggio sono considerati come bagaglio e come tali saranno calcolati nella franchigia bagagli di seguito descritta.

11.2 Trasporto di cani di grossa taglia

A bordo dei treni Thello sono ammessi cani di grossa taglia (peso compreso tra 5 e 50 kg) alle seguenti condizioni:

Nei treni notte:

- che il passeggero responsabile del cane viaggi, con il suo cane, in una cabina letto e abbia prenotato l'intera cabina (ad uso privato o in condivisione con la famiglia e/o dei familiari);
- che vi sia un solo cane di grossa taglia per cabina.

Sia nei treni giorno che nei treni notte, il cane deve essere tenuto al guinzaglio e dotato di museruola.

11.3 Disposizioni generali

Per il benessere di tutti, le persone che viaggiano con il loro animale devono assicurarsi che la presenza dell'animale stesso non rechi disturbo agli altri passeggeri. Qualora uno dei passeggeri si opponga alla presenza dell'animale, il responsabile del personale sposterà il passeggero e l'animale altrove. In questo caso, il passeggero potrebbe essere spostato in una classe di comfort inferiore a quella precedentemente acquistata senza che Thello sia ritenuta responsabile e tenuta a qualsiasi genere di risarcimento.

In ogni caso, il responsabile dell'animale dovrà acquistare a bordo treno (con carta di credito o denaro contante) presso il personale di bordo, un biglietto specifico indipendentemente dal percorso effettuato (per le tariffe vedasi thello.com). L'acquisto del biglietto è effettuato esclusivamente a bordo del treno.

Durante il viaggio, l'animale non dovrà essere lasciato solo.

A bordo dei treni Thello non sono ammessi cani che non soddisfino i criteri sopra indicati o le cui condizioni di trasporto non soddisfino i suddetti requisiti. Le conseguenze di tale rifiuto non danno luogo ad alcun rimborso o indennizzo da parte di Thello.

Il passeggero che desidera recare con sé un animale domestico deve informare in anticipo il servizio clienti

Thello, almeno 48 ore prima della partenza del treno, tramite apposito modulo di contatto.

Per viaggiare, gli animali devono essere in possesso dei documenti necessari per l'ingresso e il soggiorno in Francia e in Italia (ed eventualmente anche per attraversare la Svizzera). La persona responsabile dell'animale deve essere in grado di esibire tali documenti su richiesta del personale di bordo o delle autorità competenti. Le condizioni di cui sopra non si applicano ai cani-guida di passeggeri non vedenti o ipovedenti, che viaggiano gratuitamente e senza prenotazione.

Articolo 12 – Bagaglio e bagaglio supplementare

Ogni passeggero può recare con sé 2 valigie di dimensioni inferiori a 160 cm (altezza + lunghezza + larghezza) comprese tasche, ruote e maniglie, e un bagaglio a mano.

La borsa, la cesta o la gabbia contenente un animale durante il viaggio sono considerati come bagaglio e sono calcolati nella franchigia bagagli descritta sopra.

Per ogni bagaglio supplementare, le cui dimensioni devono essere inferiori a 160 cm (altezza + lunghezza + larghezza), il passeggero dovrà pagare un supplemento a bordo treno (con carta di credito o in contanti) fino a un massimo di 2 bagagli a persona (importo del supplemento disponibile su thello.com), previa disponibilità di posto a bordo e consenso del personale di bordo.

Sui treni notte e per garantire l'imbarco di bagagli supplementari, i passeggeri possono riservare un posto vuoto esclusivamente per il proprio bagaglio, fino ad un massimo di 2 bagagli di dimensioni inferiori a 160 cm (altezza + lunghezza + larghezza), comprese tasche, ruote e maniglie per posto vuoto prenotato. **Il trasporto di bagagli supplementari è possibile fino a un massimo di 2 bagagli per persona, previa disponibilità di posto a bordo e pagamento di un supplemento per bagaglio extra di 40 Euro a pezzo (pagabile a bordo treno).**

Questa prenotazione segue la stessa procedura della prenotazione di un posto a sedere per una persona. Se, per la prenotazione di questo posto, sono richieste informazioni sul passeggero, sarà necessario indicare le informazioni del passeggero proprietario del bagaglio.

In ogni caso, sono accettati a bordo solo i bagagli che viaggiano con il proprietario. I bagagli i cui proprietari non possano essere identificati a bordo saranno sistematicamente distrutti.

I passeggeri che viaggiano con bagagli di dimensioni superiori a 160 cm (altezza + lunghezza + larghezza) si vedranno rifiutare l'accesso al treno.

Conformemente alle disposizioni di legge, tutti i bagagli devono riportare in maniera visibile il nome e cognome del passeggero. Sono esclusi gli effetti personali e gli oggetti di dimensioni ridotte che ciascun passeggero tiene a propria disposizione.

I bagagli viaggiano sotto la responsabilità dei rispettivi proprietari. Essi devono essere gestiti autonomamente da questi ultimi, per quanto riguarda caricamento a bordo, trasporto e sistemazione sui treni Thello. Thello declina qualsiasi responsabilità relativamente ai bagagli.

Per maggiori informazioni relative a oggetti smarriti a bordo dei treni Thello, si invita a fare riferimento alla pagina dedicata:

<https://www.thello.com/nous-contacter/objet-perdu/>

Articolo 13 - Spazio privato in cuccetta o in cabina

Sui treni notte, i passeggeri che non desiderano condividere il loro compartimento con estranei possono assicurarsene l'uso privato prenotando tutti i posti del compartimento, previa disponibilità al momento della prenotazione. Ad esempio, un gruppo di 5 persone che desiderino riservare un compartimento a proprio uso esclusivo, può acquistare 6 posti come se dovessero viaggiare in 6.

Questi posti saranno allora considerati occupati a tutti gli effetti e saranno pertanto soggetti alle stesse regole e godranno degli stessi diritti.

Se, per la prenotazione dei posti, venissero richiesti i riferimenti del passeggero, sarà necessario indicare quelli del passeggero responsabile del gruppo.

Il posto supplementare viene acquistato alla tariffa FLEXI disponibile al momento della prenotazione.

TITOLO 2 – CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA DEI BIGLIETTI TRENITALIA VENDUTI DA THELLO

L'acquisto di servizi di trasporto Trenitalia può essere effettuato attraverso i canali di vendita di Thello, che li vende a nome e per conto di Trenitalia.

In questo caso, le condizioni e le modalità di acquisto sono disciplinate dalle disposizioni degli articoli 2, 3 e 4 del Titolo 1, dalle disposizioni del presente Titolo e da quelle del Titolo 3 per gli acquisti effettuati sul sito thello.com.

In compenso, i principi tariffari, le condizioni di cambio e di rimborso dei titoli di viaggio e tutte le regole applicabili al trasporto sono invece stabilite da Trenitalia. Tali norme sono disponibili sul sito di trenitalia.com.

Il passeggero o la persona responsabile dell'acquisto deve assicurarsi, al momento dell'ordine del titolo di viaggio, che esso sia compilato secondo le sue istruzioni e che il passeggero possa eventualmente usufruire della riduzione richiesta.

Il passeggero non ha più diritto a riduzioni una volta acquistato il titolo di viaggio.

TITOLO 3 -DISPOSIZIONI RELATIVE ALL'ACCESSO E ALL'UTILIZZO DEL SITO INTERNET THELLO.COM

L'utilizzo del sito thello.com da parte di minori deve avvenire sotto la supervisione e la responsabilità di un adulto responsabile e maggiorenne.

Articolo 14 – Pre-registrazione

La prenotazione dei servizi di trasporto sul sito thello.com non richiede la creazione preventiva di un account utente.

Articolo 15 – Cookie e web beacon

Il sito thello.com utilizza cookie che permettono di effettuare acquisti online ed ottimizzare il sito.

Le informazioni raccolte sul sito Thello.com sono trattate in conformità con la politica della privacy di Thello. Quando un utente naviga nel sito thello.com, autorizza Thello a memorizzare dei cookie nel suo browser tramite impostazione predefinita. Se l'utente non desidera che il sito Thello.com memorizzi dei cookie nel suo browser, può disattivarli modificando le proprie impostazioni. Alcune pagine del sito thello.com potrebbero però non funzionare correttamente. Inoltre in Internet sono disponibili molte fonti di informazioni su cookie e web beacon. Si raccomanda a coloro che sono preoccupati dell'uso che può esserne fatto di fare ulteriori ricerche sull'argomento prima di decidere se accettare o meno i cookie dei siti visitati.

I cookie sono piccoli file di dati inviati da un sito web e memorizzati nel browser dell'utente di Internet. Vengono utilizzati per memorizzare temporaneamente le informazioni riguardanti le visite e i visitatori del sito. Così, ogni volta che l'utente visita lo stesso sito, vengono recuperati i dati della sua visita precedente. I cookie non generano né trasmettono virus. **Alcuni cookie sono essenziali per l'utilizzo del sito e contribuiscono a rendere un sito web utilizzabile attivando delle funzioni base come la navigazione nella pagina o l'accesso alle zone sicure del sito (il sito web potrebbe pertanto non funzionare correttamente**

senza questi cookie). La durata di conservazione dei dati raccolti tramite questi cookie non può essere superiore a 13 (tredici) mesi. I cookie strettamente necessari alla fornitura di un servizio espressamente richiesti dall'utente sono esenti dalla richiesta preventiva dell'accettazione da parte dell'utente stesso.

I cookie permettono di ottimizzare l'utilizzo del sito:

- visualizzando i parametri di navigazione rilevanti per l'utente,
- raccogliendo le preferenze dell'utente (paese, lingua...),
- correggendo i bug o consentendo il recupero rapido di informazioni utili,

La maggior parte dei browser internet accetta i cookie tramite impostazione predefinita. Tuttavia, possono essere impostati per rifiutare i cookie o avvisare l'utente del loro invio. È importante sottolineare che alcune funzioni del sito potrebbero non funzionare correttamente se il browser utilizzato non accetta i cookie.

"Web Beacon" e "Clear GIFs":

Thello raccoglie informazioni anonime sull'utilizzo del sito che condivide con una o più società esterne di analisi del pubblico al fine di compilare statistiche. In questo contesto, alcune delle pagine visitate sul sito contengono immagini elettroniche nel codice della pagina web denominate "pixel tag" (anche "GIF invisibile" o "Web beacon") con una funzione simile a quella dei cookie. I web beacon vengono utilizzati per analizzare il traffico da una pagina all'altra al fine di ottimizzare il flusso del traffico Internet. È possibile che anche i fornitori esterni di pubblicità del sito utilizzino web beacon per identificare gli utenti di Internet durante le loro visite al sito e per capire come lo hanno scoperto.

Altri cookie di misurazione del pubblico, denominati cookie statistici, aiutano i proprietari del sito web, tramite la raccolta e la comunicazione di informazioni in maniera anonima, a capire come i visitatori interagiscono con i siti web.

Per questi cookie è necessario il consenso dell'utente prima della raccolta di dati. È possibile opporsi in qualsiasi momento al riutilizzo dei propri dati a fini commerciali. Per evitare che questi dati vengano corrotti, modificati o per impedirne l'accesso da parte di terzi non autorizzati è necessario adottare delle misure di sicurezza.

Le informazioni raccolte sul sito Thello.com sono trattate in conformità con la politica della privacy di Thello. Quando un utente naviga nel sito thello.com, autorizza Thello a memorizzare dei cookie nel suo browser tramite impostazione predefinita. **La maggior parte dei browser di internet accetta i cookie tramite impostazione predefinita. Tuttavia, possono essere impostati per rifiutare i cookie o avvisare l'utente del loro invio.** Se l'utente non desidera che il sito Thello.com memorizzi dei cookie nel suo browser, può disattivarli modificando le proprie impostazioni. Alcune pagine del sito thello.com potrebbero quindi non funzionare correttamente.

In Internet sono disponibili molte fonti di informazioni su cookie e web beacon. Si raccomanda a coloro che sono preoccupati dell'uso che può essere fatto di fare ulteriori ricerche sull'argomento prima di decidere se accettare o meno i cookie dei siti visitati.

Thello non garantisce che il sito thello.com sia privo di anomalie o errori. Nel caso si verificano anomalie o errori, Thello non garantisce che questi possano essere corretti, né che il sito funzionerà senza interruzioni o guasti.

Effettuando un ordine, l'utente dichiara di conoscere e accettare le caratteristiche e i limiti di Internet, in particolare le sue prestazioni tecniche, i tempi di risposta per la consultazione, l'interrogazione o il trasferimento

dei dati e i rischi associati alla sicurezza delle comunicazioni, alla connessione e alla trasmissione dei dati su Internet, in particolare durante le transazioni di pagamento.

Di conseguenza, Thello non sarà in alcun modo responsabile per eventuali danni diretti o indiretti derivanti dall'uso del sito thello.com e in particolare:

- dei guasti alle apparecchiature di ricezione o delle linee di comunicazione;
- di problemi di routing, download e/o perdita di qualsiasi e-mail e, più in generale, di problemi che causino la perdita di dati;
- delle conseguenze di virus, anomalie o guasti tecnici;
- di qualsiasi altro malfunzionamento della rete Internet e di qualsiasi guasto tecnico, hardware o software di qualsiasi tipo che abbia impedito la corretta esecuzione dell'ordine.

Articolo 16 – Proprietà intellettuale

Il sito internet www.thello.com è di proprietà di Thello. Thello è titolare di tutti i diritti di proprietà intellettuale o industriale relativi al sito o detiene i diritti d'uso su tutti gli elementi accessibili (testi, immagini, foto, grafica, veste grafica, database, icone, suoni, software).

L'accesso al sito non conferisce all'utente alcun diritto di proprietà intellettuale relativo al sito, che rimane di esclusiva proprietà di Thello.

In quanto tale, l'utente non può riprodurre, rappresentare, adattare, tradurre, modificare parzialmente o totalmente, su qualsivoglia supporto, con qualsiasi mezzo, o sfruttare, distribuire, vendere in alcun modo, tutto o parte del sito www.thello.com senza il previo consenso scritto di Thello. Qualsiasi sfruttamento non preventivamente autorizzato da Thello per qualsiasi motivo può essere oggetto di un'azione da parte di Thello, soprattutto per violazione.

Articolo 17 – Collegamenti ipertestuali

Al fine di facilitare la ricerca di informazioni per gli utenti e migliorare il contenuto del sito thello.com, sono forniti link a siti web di terzi.

Thello non potrà essere ritenuta responsabile per informazioni, contenuti, prodotti e/o servizi offerti da questi siti né per la loro disponibilità e la loro politica della privacy. Thello declina ogni responsabilità nel caso in cui venga raggiunto un accordo su uno dei siti web di terzi.

Articolo 18 - Protezione dei dati personali

Conformemente alla Legge francese sulla privacy del 6 gennaio 1978 (d'ora in avanti per brevità "la Legge"), e al **Regolamento n°2016/679 (cd. GDPR) del 27 aprile 2016**, si informa l'utente che i dati personali che lo riguardano e riguardanti il/i passeggero/i inseriti al momento dell'ordine verranno trattati principalmente per (i) effettuare le prenotazioni e le operazioni relative alla gestione del rapporto con il cliente (richiesta di informazioni, reclami, ecc.) (ii) fornire delle prestazioni o dei servizi specifici collegati al servizio di trasporto, (iii) sollecitare, fidelizzare, stimolare e fornire informazioni commerciali (iv) realizzare degli studi statistici e (v) gestire le richieste di diritto di accesso, rettifica e opposizione. Possono inoltre venire utilizzati per i servizi internazionali per facilitare lo svolgimento delle formalità amministrative relative all'immigrazione e all'ingresso nel territorio, e in generale per prevenire gli insoliti e combattere le frodi, nonché per garantire la sicurezza e la protezione dei treni.

Si informa il passeggero che qualsiasi incidente verificatosi durante l'esecuzione del Contratto di Trasporto e, in particolare, quelli che potrebbero mettere a repentaglio la sicurezza di un treno, può essere oggetto di una registrazione elettronica.

Si informa l'utente, che accetta, che la fornitura di determinati servizi accessori specifici (assistenza, ecc.) può portare Thello a memorizzare, nelle sue operazioni di trattamento, informazioni che potrebbero rientrare nel

campo di applicazione dell'articolo 8 della Legge. Tali informazioni sono utilizzate esclusivamente per i servizi accessori specifici richiesti dal passeggero.

I dati raccolti potrebbero essere comunicati al personale autorizzato di Thello, dei suoi partner o fornitori di servizi nell'ambito del rigoroso adempimento di tutte o parte delle finalità sopra indicate.

In conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili in Francia e a livello internazionale, Thello è anche talvolta tenuta a mettere i dati personali a disposizione delle autorità pubbliche francesi o estere autorizzate (dogane, immigrazione, ecc.), in particolare allo scopo di prevenire e combattere il terrorismo o altri gravi reati.

Si precisa che alcuni dei destinatari di cui sopra potrebbero avere sede al di fuori dell'Unione Europea e avere accesso a tutte o parte delle informazioni personali raccolte da Thello (cognome, nome, numero di passaporto, dettagli di viaggio, ecc.), al solo scopo di eseguire il Contratto di Trasporto o in virtù di una specifica autorizzazione legale. I trasferimenti di dati al di fuori dell'Unione Europea sono effettuati conformemente alle condizioni di cui agli articoli 68 e seguenti della Legge.

Nel rispetto della normativa vigente, Thello si riserva il diritto di utilizzare i dati dei passeggeri alle condizioni e per le sole finalità definite nel presente articolo.

Nei casi previsti dalla legge, i dati saranno utilizzati da Thello a fini di prospezione, in particolare a fini commerciali, solo se l'utente avrà dato il suo consenso a tale utilizzo al momento della comunicazione dei suoi dati personali. L'utente accetta esplicitamente che i dati che lo riguardano siano utilizzati per tali scopi.

Per quanto riguarda le offerte commerciali dei nostri partner che vengono comunicate agli utenti, Thello si impegna a non effettuare alcun trasferimento di dati.

I dati personali degli utenti vengono raccolti per il tempo strettamente necessario all'esecuzione della finalità per la quale sono stati raccolti.

Inoltre, ai sensi delle disposizioni di legge, in caso di assenza di contatto per 3 (tre) anni, i dati dell'utente vengono cancellati, eccetto i dati essenziali all'espletamento degli obblighi legali e normativi.

Ai sensi della suddetta legge, il sito www.thello.com è registrato presso la CNIL con il numero 156 17 07.

Ogni passeggero ha il diritto di accesso e di rettifica delle informazioni personali che lo riguardano, **oltre al diritto alla portabilità** di queste ultime. Ha il diritto di opporsi, per motivi legittimi, al loro trattamento e **utilizzo**. **Questi diritti possono essere esercitati direttamente presso Thello tramite il modulo di contatto messo a disposizione sul sito www.thello.com o inviando una mail a dpo@thello.com oppure inviando una lettera a:**

**Thello – Responsabile della protezione dei dati personali
Casella postale n° 10308
75663 PARIGI CEDEX 12
Francia**

Si precisa che la raccolta di alcuni dati personali è essenziale per consentire la Prenotazione e stipulare il Contratto di Trasporto. Il passeggero può naturalmente esercitare il proprio diritto di opposizione alla raccolta e al trattamento di tali dati ma è informato che ciò può comportare la cancellazione del viaggio o l'impossibilità di accedere ad alcuni specifici servizi accessori richiesti (assistenza, ecc.). Si ricorda inoltre che, conformemente alle leggi e ai regolamenti applicabili in Francia e a livello internazionale, la mancata comunicazione di taluni dati o l'imprecisione di alcuni dati possono portare a decidere di negare l'imbarco o l'ingresso in territorio straniero, senza assunzione di responsabilità da parte di Thello.

PARTE 2 – Condizioni generali di trasporto

Le presenti condizioni generali di trasporto sono adottate in conformità alle disposizioni del regolamento CE n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (di seguito "il Regolamento Passeggeri") e alla legislazione francese in materia.

In caso di incongruenza tra le presenti condizioni di trasporto e le disposizioni obbligatorie imposte dal Regolamento Passeggeri, prevalgono le disposizioni contenute in quest'ultimo documento.

In caso di incongruenza tra le disposizioni delle presenti condizioni di trasporto, si applica la disposizione più favorevole al passeggero.

Le condizioni generali di trasporto stabiliscono le condizioni per l'esecuzione del servizio di trasporto nonché i diritti e i doveri di Thello e del passeggero.

Capitolo 1 – Validità del titolo di viaggio

Promemoria: le nozioni di contratto di trasporto e di titolo di viaggio sono definite nella premessa delle presenti condizioni generali di vendita e di trasporto.

Le condizioni di vendita dei servizi di trasporto Thello nonché le condizioni di cancellazione e rimborso del titolo di viaggio sono riportate al precedente Titolo 1 "Condizioni Generali di Vendita".

Articolo 1 - Considerazioni generali

1.1 Il titolo di viaggio Thello contenente una prenotazione è valido solo per effettuare il percorso prenotato, alla data, all'ora, nel treno, per la classe e il posto indicati.

1.2 Ogni passeggero deve essere in possesso di un titolo di viaggio valido e di qualsiasi documento necessario per giustificare la sua tariffa conformemente alle presenti condizioni generali.

Con il sistema "Ticketless", per salire a bordo dei treni Thello sono necessari il numero di prenotazione, il numero di posto e di carrozza.

Per i titoli di viaggio nominativi, il passeggero è tenuto, su richiesta del personale di bordo, ad esibire un documento attestante la sua identità al fine di verificare che questa corrisponda a quella indicata sui titoli di viaggio in suo possesso. Al passeggero che non è in grado di dimostrare la propria identità verrà negato l'accesso al treno o verrà ordinato di scendere, anche se in possesso di un titolo di viaggio valido.

L'elenco degli unici documenti d'identità validi è determinato da decreto ministeriale. Questi sono:

- carta d'identità o passaporto in corso di validità,
- uno dei documenti di soggiorno in corso di validità rilasciati ai sensi del codice sull'ingresso e il soggiorno degli stranieri e sul diritto di asilo.

Articolo 2 - Regolarizzazione a bordo treno alle condizioni della tariffa a bordo

Il passeggero che non sia in grado di esibire un titolo di viaggio acquistato prima della partenza del treno deve presentarsi spontaneamente al personale di bordo segnalando l'assenza del titolo di viaggio prima di salire sul treno o nei minuti immediatamente successivi alla partenza del treno dalla stazione per regolarizzare la sua situazione in base alle condizioni delle tariffe applicate a bordo.

In caso contrario, il passeggero è considerato, al momento del controllo, in situazione di irregolarità.

Articolo 3 – Posti a sedere

3.1 Quando il titolo di viaggio include una prenotazione, ogni passeggero occupa il posto a sedere, la cuccetta del compartimento o il letto della cabina a lui assegnati, a meno che non sia stato richiesto un cambio

espressamente autorizzato da un membro del personale di bordo di Thello.

Per motivi di servizio eccezionali, il personale di bordo può imporre ai passeggeri un cambio di posto a sedere.

Il/i passeggero/i che abbia/abbiano acquistato dei posti supplementari per utilizzare un compartimento a uso privato ha/hanno il diritto di occupare tutti i posti, che non potranno quindi essere oggetto di una nuova vendita a bordo. Tuttavia, tali posti potranno essere assegnati ad altri passeggeri in caso di esigenze di servizio straordinarie verificatesi durante il viaggio.

3.2 Qualora il titolo di viaggio non includa una prenotazione, il passeggero può occupare qualunque posto disponibile. Egli è tenuto a liberare immediatamente il posto a sedere quando si presenti una persona in possesso di una prenotazione per lo stesso posto a sedere.

Articolo 4 – Cedibilità del biglietto di viaggio

Il titolo di viaggio è trasferibile a condizione che il viaggio non sia iniziato e che siano soddisfatte tutte le condizioni speciali di utilizzo. Si ricorda che, per i titoli di viaggio nominativi, qualsiasi modifica dell'identità di uno o più passeggeri è autorizzata fino a 20 minuti prima della partenza del treno.

Capitolo 2 - Controllo del titolo di viaggio e gestione delle irregolarità

Articolo 5 – Situazioni di irregolarità

Un passeggero è considerato in situazione di irregolarità qualora non possa esibire un titolo di viaggio valido al controllore. In particolare, è considerato non valido:

- un titolo di viaggio non valido per il treno su cui il passeggero è salito;
- un titolo di viaggio per il quale il passeggero non è in grado di giustificare la tariffa ridotta.

È in situazione di irregolarità anche il passeggero:

- sprovvisto di titolo di viaggio o che viaggia su una tratta per la quale non possiede il titolo di viaggio (caso tipico, ad esempio, del passeggero che inizia il viaggio prima della stazione di partenza indicata nella prenotazione o che prosegue il viaggio oltre la stazione di destinazione indicata nella prenotazione);
- che viaggia con un titolo di viaggio nominativo per il quale non vi è corrispondenza tra l'identità indicata sul biglietto e il documento d'identità;
- che viaggia con un titolo di viaggio nominativo senza essere in grado di dimostrare la propria identità.

Articolo 6 - Controlli e ammenda forfettaria

6.1 Infrazione tariffaria

In conformità alle disposizioni del decreto 2016-541, chi sale su un treno senza titolo di viaggio valido commette una infrazione.

Conformemente alle disposizioni del codice di procedura penale e del decreto sopraccitato, l'azione penale si estingue con una transazione tra Thello e il trasgressore.

Al momento del controllo, il passeggero in situazione di irregolarità ha la possibilità di regolarizzare la propria situazione con il pagamento immediato, a titolo di transazione, di un'ammenda forfettaria che si aggiunge all'eventuale mancata riscossione.

Per "eventuale riscossione" si intende 1) il costo del biglietto a bordo treno (cfr. definizione in allegato) o 2) la differenza tra il prezzo pagato e quello che avrebbe dovuto essere effettivamente pagato, tenuto conto del livello di comfort selezionato (la differenza è stabilita in base al prezzo del biglietto a bordo treno).

La transazione pagata al momento dell'accertamento dell'infrazione dà luogo all'emissione di una ricevuta.

L'importo dell'ammenda forfettaria ammonta a 35 euro. L'ammenda forfettaria è applicata per passeggero.

Qualora il passeggero non sia in grado o non sia disposto a pagare immediatamente la somma richiesta, il personale di bordo di Thello redigerà un verbale di constatazione di infrazione.

Il verbale di infrazione non costituisce titolo di viaggio. Il passeggero sarà invitato a scendere alla successiva stazione.

6.2 Infrazione non tariffaria

Nell'esercizio delle loro funzioni, gli agenti abilitati e autorizzati possono altresì registrare a verbale le infrazioni non legate alle tariffe di viaggio. L'importo delle ammende forfettarie applicabili alle infrazioni della politica del trasporto ferroviario è indicato nell'allegato 3.

6.3 Il passeggero dispone del periodo di tempo consentito dalla legge per pagare l'importo della transazione che include:

- l'eventuale mancata riscossione,
- l'ammenda forfettaria,
- e gli oneri amministrativi, secondo le disposizioni di legge vigenti;

o per inviare una contestazione motivata a Thello, nelle modalità specificate sul sito thello.com o scrivendo a Thello - Ufficio contestazione delle infrazioni CP n° 10308, 75563 Parigi cedex 12, Francia

Nell'ambito del controllo dell'esistenza e della validità dei titoli di viaggio dei passeggeri, il personale incaricato del controllo autorizzato dal Procuratore della Repubblica è abilitato a verificare l'identità e l'indirizzo del trasgressore. Qualora il passeggero si rifiuti di fornire i dati sulla sua identità necessari per redigere il verbale di constatazione di infrazione, il personale incaricato del controllo può chiedere l'assistenza di un funzionario o di un agente di polizia giudiziaria.

Qualora il trasgressore rifiuti o non sia in grado di dimostrare la propria identità, l'agente incaricato del controllo abilitato e autorizzato si rivolgerà immediatamente a qualsiasi ufficiale di polizia giudiziaria competente, che potrà in tal caso ordinare la presentazione immediata dei documenti da parte del trasgressore o trattenerlo il tempo necessario al suo arrivo o all'arrivo di un agente di polizia giudiziaria.

Qualora il pagamento non sia effettuato nei termini di legge indicati e in assenza di contestazione, il verbale viene trasmesso alla Procura della Repubblica e il trasgressore diventa automaticamente punibile con un'ammenda forfettaria maggiorata riscossa dalla Tesoreria della Repubblica conformemente alle disposizioni del Codice di procedura penale (francese).

6 bis – Controlli effettuati sul territorio italiano

Qualora le infrazioni di cui all'articolo 5 siano constatate nel territorio italiano, per il passeggero che rifiuti di regolarizzare la sua situazione a bordo treno verrà redatto un verbale di infrazione.

Entro i termini previsti dalla legge italiana, se sprovvisto del biglietto, il passeggero sarà tenuto al pagamento di un importo pari al costo del biglietto a bordo maggiorato di una penale di 50,00 euro.

Nel caso in cui il passeggero sia in possesso di un biglietto irregolare, sarà tenuto al pagamento di un importo pari all'adeguamento del prezzo da pagare per il servizio oltre a un importo di 8,00 euro a titolo di penale.

In caso di mancato pagamento entro il termine indicato nel verbale, al passeggero verranno addebitati costi aggiuntivi e si procederà al recupero delle somme dovute per vie legali.

Capitolo 3 - Accessibilità e assistenza alle persone con disabilità e a mobilità ridotta

Articolo 7 - Accessibilità**7.1 Accesso ai treni notte**

I treni notte Thello sono accessibili alle persone a mobilità ridotta. Tuttavia, le caratteristiche tecniche delle carrozze utilizzate impongono vincoli all'accoglienza dei passeggeri su sedia a rotelle.

Le dimensioni delle carrozze dei treni notte di Thello non consentono la circolazione delle sedie a rotelle a bordo treno. Tuttavia, per consentire a tutti di verificare la manovrabilità delle proprie apparecchiature, la tabella seguente riporta le dimensioni utili delle carrozze ferroviarie dei treni notte di Thello.

	Vagone cuccetta	Vagone letto
Larghezza porta esterna	61 cm	66 cm
Larghezza corridoio di accesso ai compartimenti o alle cabine	56 cm	52 cm
Larghezza porta di accesso ai compartimenti o alle cabine	50 cm	53 cm
Larghezza porta WC	51 cm	49 cm

Solo le sedie a rotelle pieghevoli possono essere portate a bordo come bagaglio, ma non sono calcolate nella franchigia.

7.2 Accesso ai treni giorno

I treni notte Thello sono accessibili alle persone a mobilità ridotta. Due posti a sedere sono riservati ai passeggeri su sedia a rotelle.

Per prenotare un posto per un passeggero su sedia a rotelle, previa disponibilità dei posti, è necessario farne richiesta tramite il modulo di contatto disponibile sul sito thello.com o telefonicamente al numero + 33 1 83 82 00 00, o presso il punto vendita in cui è stato acquistato il biglietto. In caso di mancata indicazione entro al massimo 48 ore dalla partenza del treno della necessità di un posto per un passeggero su sedia a rotelle, al passeggero può essere rifiutato l'accesso al treno.

Articolo 8 - Assistenza

La persona con disabilità o a mobilità ridotta può richiedere un'assistenza dedicata, sia presso la stazione di partenza che di destinazione, tra la stazione e la carrozza assegnata (salita e discesa dal treno). Non è prevista alcuna ulteriore assistenza per gli spostamenti a bordo del treno. I passeggeri devono potersi spostare a bordo del treno o autonomamente o con l'aiuto di un accompagnatore.

Per richiedere assistenza in stazione, il passeggero deve fare esplicita richiesta al momento della prenotazione del viaggio o al più tardi 48 ore prima del viaggio, o tramite il modulo di contatto disponibile sul sito thello.com o telefonicamente al numero + 33 1 83 82 00 00, oppure presso il punto vendita dove è stato acquistato il biglietto.

I servizi di assistenza tra la stazione e la carrozza assegnata sono affidati da Thello a Gare et Connexions in Francia e alla società Trenitalia in Italia.

Capitolo 4 - Principi generali di informazione ed assistenzaArticolo 9 – Informazione e assistenza in caso di ritardo del treno

9.1 In caso di ritardo alla partenza o all'arrivo del treno, Thello informerà, per quanto possibile, i passeggeri subito dopo essere venuta a conoscenza degli sviluppi della situazione.

Su richiesta del passeggero, Thello conferma che il treno è stato soppresso o che ha subito un ritardo, a seconda dei casi.

9.2 Qualora il ritardo previsto all'arrivo del treno sia stimato pari o superiore a 60 minuti, Thello adotterà tutte le misure ragionevoli e proporzionate per migliorare la

situazione dei passeggeri. Tali misure possono comprendere, ove giustificato dai tempi di attesa previsti, la distribuzione di bevande e pasti e, qualora l'interruzione del viaggio lo richieda, l'offerta di alloggio.

In ogni caso, per il servizio ferroviario notturno la cui durata di viaggio superi le 7 ore, è ragionevole ritenere che tutti i passeggeri dei treni Thello abbiano previsto di rifocillarsi poco prima o durante il viaggio. Thello si impegna pertanto a distribuire bevande e pasti solo per periodi di tempo per i quali i passeggeri non avrebbero potuto prevedere la loro permanenza in treno, oppure qualora il viaggio si protragga oltre l'orario di arrivo previsto.

Un'attenzione particolare è rivolta alle persone a mobilità ridotta.

Articolo 10 - Agevolazione delle operazioni doganali per i viaggi internazionali sui treni notte

10.1 Per garantire il comfort dei passeggeri ed evitare il più possibile il risveglio durante il viaggio ai fini dei controlli doganali, il personale di bordo Thello si propone di raccogliere la carta d'identità o il passaporto associato a ciascuna prenotazione o, più in generale, qualsiasi documento necessario per l'ingresso e il soggiorno in Francia e in Italia e per l'attraversamento della Svizzera, all'arrivo a bordo del treno, al solo scopo di consentire alle autorità competenti di effettuare i legittimi controlli.

I documenti sono consegnati volontariamente dal passeggero al personale di bordo. Thello restituirà i documenti il mattino successivo prima dell'arrivo a destinazione del passeggero. I passeggeri devono rimanere a disposizione del personale nella carrozza in cui hanno viaggiato almeno 30 minuti prima dell'arrivo alla stazione di destinazione per consentire la restituzione dei documenti d'identità.

Se per qualsiasi motivo i documenti non venissero restituiti a bordo, il passeggero deve comunque scendere dal treno alla fermata prevista al momento della prenotazione. **I documenti di identità rinvenuti a bordo di un treno Thello vengono depositati al capolinea di destinazione del treno, in Italia, presso il posto di polizia della Stazione.**

Per quanto riguarda il documento di identità, il passeggero comunicherà direttamente al personale di bordo o tramite il modulo di contatto disponibile sul sito thello.com le proprie informazioni di contatto e il tipo di documento smarrito. Il modulo verrà archiviato presso un ufficio apposito di Thello.

Per quanto riguarda gli oggetti smarriti a bordo dei treni Thello, i passeggeri possono trovare tutte le informazioni pertinenti sulla pagina dedicata:

<https://www.thello.com/nous-contacter/objet-perdu/>

10.2 Nel caso in cui il passeggero si rifiuti di consegnare al personale Thello i documenti necessari per le operazioni doganali, egli si impegna a rimanere fuori dalla propria cabina o compartimento fino al termine delle verifiche per non disturbare la tranquillità degli altri passeggeri. Egli deve tenersi a disposizione di tali autorità e del personale di bordo.

10.3 In nessun caso Thello potrà essere ritenuta responsabile delle conseguenze di una decisione presa dalle autorità competenti nei confronti del passeggero, in particolare del rifiuto di ingresso nel territorio che comporta la discesa dal treno.

Capitolo 5 – Obblighi del passeggeroArticolo 11 – Prima della partenza del treno

11.1 Al momento dell'acquisto, il passeggero deve controllare che il biglietto sia conforme alle sue esigenze. Egli paga il prezzo del trasporto prima del viaggio. Solo ai passeggeri in possesso di un biglietto valido è consentito salire a bordo del treno Thello. In caso contrario, il passeggero sarà considerato in situazione di irregolarità e sarà tenuto a porre rimedio in conformità alle disposizioni di cui sopra.

11.2 Se il passeggero beneficia di una riduzione tariffaria, egli (o l'adulto responsabile per il minore) deve

essere in grado di fornire al personale di bordo di Thello i documenti giustificativi richiesti che attestino l'attribuzione di questa tariffa ridotta e dimostrarne la regolarità. In caso di mancata presentazione volontaria al personale di bordo, il passeggero sarà considerato in situazione di irregolarità e sarà tenuto a porvi rimedio in conformità alle disposizioni di cui sopra.

11.3 Il passeggero deve rispettare le condizioni di trasporto specificate al momento dell'acquisto, in particolare quelle di recarsi alla corretta stazione di partenza, salire a bordo del treno indicato e scendere alla stazione di destinazione indicata.

Thello non sarà ritenuta responsabile per eventuali conseguenze dannose per il passeggero derivanti dal fatto che il passeggero si sia recato alla stazione sbagliata, sia sceso alla stazione sbagliata o sia salito sul treno sbagliato, a meno che questo errore sia imputabile a colpa o negligenza di Thello.

11.4 Il passeggero deve presentarsi alla stazione di partenza in tempo utile. Nelle stazioni capolinea, Thello non garantisce l'accesso al treno a meno di 3 minuti dalla partenza. Nelle stazioni intermedie, l'accesso al treno non è garantito a meno di un minuto dalla partenza. In caso di rifiuto di accesso, il passeggero non avrà diritto ad alcun rimborso o risarcimento.

11.5 È responsabilità del passeggero procurarsi tutti i documenti (in particolare carta d'identità o passaporto in corso di validità), visti e permessi speciali eventualmente necessari per il viaggio (soggiorno in Francia e in Italia, attraversamento della Svizzera), ed eventualmente per quello dei figli minorenni e/o dei passeggeri per i quali è responsabile e/o degli animali domestici con cui viaggia, nonché rispettare le normative vigenti degli Stati (di partenza, di destinazione e di transito) e le disposizioni di Thello.

Thello non può essere ritenuta responsabile per le conseguenze che il Passeggero potrebbe subire in caso di inosservanza degli obblighi.

Se a un passeggero viene rifiutata l'uscita da un territorio o l'entrata in un territorio, il titolo di viaggio in questione non sarà rimborsato da Thello, né totalmente né parzialmente.

Articolo 12 – Comportamento del passeggero

12.1 Il passeggero rispetta le disposizioni imposte dal personale di bordo dei treni Thello.

Deve essere in grado di esibire al personale di bordo il suo biglietto e dimostrare la propria identità, nonché quella di coloro di cui è responsabile.

12.2 Il passeggero deve comportarsi in modo civile e cortese nei confronti degli altri passeggeri e del personale di bordo.

In particolare, è vietato al passeggero sporcare o danneggiare le attrezzature, rimuovere o danneggiare etichette, mappe, cartelli o iscrizioni apposte nei treni, ostruire la chiusura delle porte, aprire le porte dopo il segnale di partenza quando il treno è in marcia e prima dell'arresto completo del treno, utilizzare il segnale di allarme senza valido motivo.

I passeggeri sono inoltre invitati a garantire la tranquillità di tutti limitando i rumori molesti soprattutto durante le ore notturne.

I passeggeri devono indossare un abbigliamento adeguato nei loro spostamenti nel treno, ma anche all'interno della cabina o del compartimento, soprattutto quando lo condividono con altri passeggeri.

È vietato fumare all'interno del treno, anche con il consenso degli altri passeggeri.

In particolare, conformemente alle disposizioni del decreto n. 2016-541, questi comportamenti costituiscono un'infrazione alla politica del trasporto ferroviario sanzionata da contravvenzioni che possono essere comminate dagli agenti abilitati di Thello.

Conformemente alle disposizioni del codice di procedura penale, l'azione penale è estinta da una transazione tra Thello e il trasgressore il cui importo è indicato nell'allegato 3.

12.3 Il passeggero deve adempiere le formalità richieste dalla dogana e da qualsiasi altra autorità amministrativa competente.

12.4 I minori o gli adulti sotto tutela sono di esclusiva responsabilità dei loro genitori o tutori o di qualsiasi adulto a cui siano stati affidati. Spetta a questi ultimi garantire che siano in grado di effettuare il viaggio previsto in totale sicurezza. Thello raccomanda che i minori di 16 anni o gli adulti sotto tutela non siano lasciati soli e, in particolare, che siano accompagnati da un passeggero maggiorenne responsabile dei loro spostamenti all'interno del treno.

12.5 Il passeggero deve accertarsi che i bagagli e gli animali domestici che reca con sé siano conformi alle disposizioni del seguente capitolo. Egli ne sarà ritenuto responsabile. Si assicurerà che i bagagli e gli animali che reca con sé non ostacolino la circolazione nei corridoi e che i bagagli siano depositati negli appositi spazi.

I bagagli e gli animali trasportati a bordo dei treni Thello sono posti sotto la sola sorveglianza del passeggero e restano sotto la sua unica responsabilità per tutta la durata del viaggio.

Thello non propone alcun servizio di registrazione dei bagagli. Il bagaglio è consentito a bordo purché vi sia apposta una chiara indicazione di nome e cognome del passeggero e rimanga in custodia e sotto la responsabilità del relativo proprietario. Thello non garantisce alcuna sorveglianza del bagaglio né potrà essere ritenuto responsabile di smarrimento o danneggiamento.

Salvo in caso di responsabilità comprovata di Thello, i rischi di smarrimento, danneggiamento e furto dei bagagli sono a carico del passeggero.

12.6 A bordo dei treni è vietato girare video e/o scattare fotografie al di fuori dell'ambito personale.

12.7 In caso di mancato rispetto dei termini del presente articolo da parte del passeggero, Thello può essere tenuta, in conformità con le disposizioni di legge e regolamentari, ad adottare tutte le misure appropriate e ragionevolmente necessarie. A tal fine, Thello potrà in particolare ordinare al passeggero di scendere dal treno e/o ricorrere a misure coercitive per farlo.

In particolare, Thello si riserva il diritto di rifiutare l'accesso al treno o di escludere dal treno, durante il viaggio e alla prima fermata commerciale o non commerciale, qualsiasi passeggero che:

- rappresenti un pericolo per la sicurezza e la corretta gestione o per la sicurezza degli altri passeggeri, del passeggero stesso o del personale di bordo;
- disturbi in modo intollerabile gli altri passeggeri;
- sia sprovvisto di titolo di viaggio valido;
- sia sprovvisto di carta d'identità o di passaporto in corso di validità.

In tutti questi casi, il passeggero non ha diritto ad alcun rimborso del prezzo del biglietto né ad alcun risarcimento.

12.8 Se il passeggero non rispetta le disposizioni del presente articolo o commette un'infrazione o un atto riprovevole a bordo del treno, Thello si riserva il diritto di agire nei confronti di tale passeggero.

Capitolo 6 - Bagaglio e animali ammessi

Articolo 13 - Bagaglio

13.1 Il passeggero può portare con sé gratuitamente fino a 2 valigie o borse da viaggio di dimensioni rispettivamente inferiori a 160 cm (altezza + lunghezza + larghezza), comprese tasche, ruote e maniglie, nonché un bagaglio a mano, a condizione che possa trasportare da solo e facilmente questi bagagli.

Il trasporto del bagaglio supplementare è fissato nel Titolo 1, Articolo 12.

In ogni caso, sono accettati a bordo solo i bagagli che viaggiano con il proprietario. I bagagli i cui proprietari non possano essere identificati a bordo saranno sistematicamente distrutti.

Pertanto, tutti i bagagli recati a bordo devono essere identificabili come appartenenti ad un passeggero. L'etichettatura dei bagagli è obbligatoria. Essi devono riportare in modo visibile il cognome e il nome del passeggero.

Thello si riserva il diritto di negare l'imbarco dei bagagli e dei passeggeri che non rispettino queste regole, senza diritto al rimborso.

Thello non accetta in deposito bagagli e/o oggetti rifiutati.

13.2. Oggetti e materiali esclusi dal trasporto

È vietato recare a bordo dei treni Thello le seguenti merci:

- alimenti deperibili che possono deteriorarsi durante il viaggio,
- alimenti che emanano un odore sgradevole per il comfort degli altri passeggeri,
- biciclette non contenute in apposite sacche aventi le seguenti dimensioni:
 - o per i treni giorno: max 80x110x40 cm;
 - o per i treni notte: meno di 160 cm (altezza + lunghezza + larghezza), comprese tasche, ruote e maniglie;
- tavole da surf, windsurf o sci,
- prodotti pericolosi (chimici...), armi, esplosivi o liquidi infiammabili,
- prodotti illegali in base alle leggi vigenti nei territori attraversati (Francia, Svizzera e Italia).
- **biciclette o monopattini eccezion fatta per le bici o i monopattini smontati e riposti all'interno di sacche per il trasporto misuranti meno di 160 cm (altezza + lunghezza + larghezza), comprese tasche, ruote e maniglie. La sacca in questo caso viene considerata come bagaglio ed è calcolata nella franchigia bagagli descritta sopra. Le sacche di dimensioni superiori a quelle indicate sono severamente vietate a bordo treno.**

I passeggeri sono responsabili dei propri effetti personali (bagaglio, bicicletta, monopattino, ecc.) per tutta la durata del viaggio e in particolare in caso di danneggiamento di elementi della carrozza (pavimento, sedile, ecc.).

Per quanto riguarda le apparecchiature elettriche (biciclette, monopattini, computer...), i passeggeri devono rispettare le norme seguenti:

- accertarsi che i motori elettrici siano completamente spenti e protetti singolarmente;
- informare il personale di bordo in caso di surriscaldamento di una batteria (computer, telefono, bicicletta, monopattino, ecc.).

Thello declina qualsiasi responsabilità in caso di smarrimento o furto del bagaglio o di qualsiasi oggetto portato a bordo dal passeggero.

Thello si riserva il diritto di negare l'imbarco dei bagagli e dei passeggeri che non rispettino queste regole, senza diritto al rimborso.

Thello si riserva il diritto di effettuare un controllo visivo delle borse in presenza del passeggero proprietario e, se necessario, di vietare il trasporto o di continuare a trasportare bagagli contenenti merci escluse dal trasporto, senza che il passeggero abbia diritto ad alcun risarcimento.

Il passeggero dichiara di essere pienamente a conoscenza del contenuto di ogni suo bagaglio.

Thello si riserva il diritto di controllare il contenuto delle borse in presenza del passeggero proprietario e, se necessario, di vietare il trasporto o di continuare a trasportare bagagli contenenti merci escluse dal trasporto, senza che il passeggero abbia diritto ad alcun risarcimento.

Thello non accetta in deposito bagagli e/o oggetti rifiutati.

Articolo 14 – Animali domestici ammessi

14.1 Il passeggero può recare con sé un animale domestico.

Gli animali di piccola taglia (ad es. cani o gatti di peso inferiore a 5 kg) viaggiano gratuitamente e senza prenotazione nel rispetto delle condizioni di cui al Titolo 1.

I cani di grossa taglia possono essere autorizzati a bordo alle condizioni di cui al Titolo 1 e previo pagamento di un titolo di viaggio per l'animale. Il listino prezzi è disponibile sul sito Thello.com.

14.2 Il passeggero deve verificare che la presenza del suo animale non disturbi gli altri passeggeri. Qualora uno dei passeggeri si opponga alla presenza dell'animale, il passeggero responsabile dell'animale e il suo bagaglio saranno trasferiti altrove. In questo contesto, il passeggero potrebbe essere declassato ad una classe di comfort inferiore a quella prenotata in precedenza, senza che Thello sia ritenuta responsabile e tenuta ad alcun risarcimento.

14.3 Le condizioni di cui sopra non si applicano ai cani-guida di passeggeri non vedenti o ipovedenti, che viaggiano gratuitamente e senza prenotazione.

14.4 Non sono ammessi a bordo animali pericolosi o velenosi o che non rientrano nelle categorie sopra indicate.

14.5 Nelle parti comuni, i cani devono essere tenuti al guinzaglio e dotati di museruola. Gli animali sono rigorosamente vietati nelle aree dedicate alla ristorazione.

14.6 Il mancato rispetto di tutte le condizioni sopra elencate comporterà il rifiuto dell'animale a bordo del treno Thello o il suo sbarco, senza che sia previsto alcun risarcimento per il passeggero.

Articolo 15 - Oggetti smarriti

Per gli oggetti smarriti in una delle stazioni ferroviarie francesi servite dai treni Thello o gli oggetti smarriti a bordo dei treni Thello con destinazione la Francia o sul territorio francese, il passeggero deve presentare una dichiarazione di smarrimento online o presso uno degli uffici "Oggetti smarriti" della SNCF in stazione. Per maggiori informazioni relative agli oggetti smarriti, si invita a fare riferimento alla pagina dedicata: <https://www.thello.com/nous-contacter/objet-perdu/>

Capitolo 7 – Responsabilità di Thello

Sezione 1 - Responsabilità per danni alle persone

Articolo 16 - Principi

In caso di decesso o di lesioni dei passeggeri durante l'esecuzione dei servizi di trasporto, le responsabilità nei confronti dei passeggeri sono le seguenti:

- Thello è responsabile della gestione del servizio di trasporto realizzato sulla rete francese;
- Thello e Trenitalia sono responsabili in solido nei confronti dei passeggeri sulla rete italiana e
- Thello e le CFF sono responsabili in solido nei confronti dei passeggeri per l'esercizio del servizio sulla rete svizzera.

La responsabilità dei vettori è disciplinata dalle disposizioni del regolamento europeo 2007-1371 sui diritti e gli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

16.1 Il risarcimento danni al passeggero o ai suoi aventi diritto per danni causati da un sinistro in relazione all'esercizio ferroviario avvenuto durante il soggiorno del passeggero a bordo di un treno Thello, dalla salita alla discesa dal treno, è calcolato e concesso in conformità alle disposizioni degli articoli 27 e seguenti dell'Allegato 1 del Regolamento n. 1371/2007.

16.2 Thello verserà direttamente al passeggero o ai suoi aventi diritto, quanto prima ed entro e non oltre 15 giorni a decorrere dall'identificazione del passeggero avente

diritto al risarcimento, l'anticipo di pagamento necessario a coprire le sue immediate necessità economiche, proporzionalmente al danno subito. Questo anticipo non costituisce ammissione di responsabilità. Esso sarà dedotto da ogni ulteriore importo versato a titolo di risarcimento danni. L'anticipo verrà rimborsato a Thello qualora il danno subito sia causato da negligenza o colpa del passeggero o se il destinatario dell'anticipo non è la persona avente diritto.

16.3 Thello farà del suo meglio per assistere il passeggero nella sua azione di responsabilità contro terzi, anche se la sua responsabilità è contestata e nella misura in cui ciò sia compatibile con la salvaguardia dei suoi interessi.

16.4 Thello e/o i suoi partner declinano ogni responsabilità nelle seguenti circostanze:

- se il sinistro è stato causato da circostanze esterne all'esercizio ferroviario che Thello, nonostante la diligenza richiesta dalle particolari circostanze del caso di specie, non poteva evitare e alle cui conseguenze non poteva ovviare;
- nella misura in cui il sinistro sia dovuto a colpa del passeggero;
- se il sinistro è dovuto al comportamento di terzi che Thello, nonostante la diligenza richiesta dalle particolari circostanze del caso di specie, non poteva evitare e alle cui conseguenze non poteva ovviare; un'altra impresa che utilizzi la stessa infrastruttura ferroviaria non è considerata come un terzo; il diritto di ricorso non è pregiudicato.

Sezione 2 - Responsabilità per danni al bagaglio e agli animali trasportati

Articolo 17 - In caso di danni materiali subiti dal passeggero

Thello è responsabile per i danni derivanti dalla perdita totale o parziale o dal danneggiamento di bagagli o animali che il passeggero aveva con sé, e la cui sorveglianza spetta a quest'ultimo ai sensi del Contratto di trasporto, solo se questo danno risulta da colpa di Thello. Nel caso in cui il passeggero dimostri questa colpa, Thello deve risarcire il danno al passeggero, conformemente alle disposizioni del regolamento n. 1371/2007.

Thello non è in alcun caso responsabile nei confronti del passeggero per danni causati da operazioni doganali o da altre autorità amministrative competenti.

Sezione 3 - Responsabilità per mancato rispetto degli orari

Articolo 18 - Rimborso per ritardo o cancellazione annunciati

In caso di cancellazione o ritardo all'arrivo del treno che Thello può ragionevolmente stimare in oltre 60 minuti, il passeggero può scegliere di:

- Rinunciare al viaggio

In tal caso, Thello propone il rimborso del prezzo del biglietto corrispondente al viaggio o alla parte di viaggio non effettuata e/o alla parte di viaggio già effettuata, se il passeggero fornisce le prove a dimostrazione che tale viaggio non è più di alcun interesse, nonché, se necessario, un viaggio di ritorno al punto di partenza iniziale non appena possibile.

La domanda di rimborso e le relative condizioni sono stabilite secondo le modalità di cui alla sezione 4.

- Proseguire il viaggio (o il trasporto alternativo) fino alla destinazione finale in condizioni di trasporto comparabili il più presto possibile. Il passeggero riconosce che, in considerazione delle caratteristiche del viaggio effettuato, che è un tragitto a lunga percorrenza internazionale, il trasporto in autobus rappresenta il mezzo di trasporto alternativo comparabile.

Se il passeggero sceglie di abbandonare il viaggio, perde il diritto di salire a bordo del treno interessato dal ritardo in questione o su qualsiasi altro mezzo alternativo noleggiato da Thello. Qualora il passeggero decida di

salire a bordo dopo aver rinunciato espressamente al viaggio, sarà considerato in situazione di irregolarità in quanto sprovvisto di un titolo di viaggio valido.

Articolo 19 – Indennità per ritardo del treno

19.1 Se il ritardo non dà luogo al rimborso per rinuncia al viaggio, Thello indennizzerà il passeggero in conformità alle disposizioni del Regolamento passeggeri nel modo seguente:

- fino al 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- fino al 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo superiore a 120 minuti.

In caso di ritardo superiore a 60 minuti, Thello adotterà tutte le misure possibili per offrire assistenza conformemente ai principi di cui al capitolo 8.

19.2 Soglia minima di indennizzo

Non sarà concesso alcun indennizzo per un importo inferiore o uguale a 4 euro.

19.3 Se il viaggio viene interrotto a causa di cancellazione o ritardo o se la continuazione del viaggio non è ragionevolmente esigibile nelle circostanze contingenti, Thello rimborserà anche, dietro presentazione dei relativi documenti giustificativi, le spese ragionevolmente sostenute per avvisare le persone che attendono il passeggero e quando ciò sia necessario:

- metterà a disposizione un alloggio adeguato o
- rimborserà, dietro presentazione dei relativi documenti giustificativi in originale, le spese ragionevoli sostenute per l'alloggio, fino a un importo massimo di 120 euro a camera e 20 euro a persona per pasto.

19.4 Il passeggero riconosce che l'indennizzo versato a titolo del presente articolo è tale da coprire tutti i danni causati dal ritardo del treno.

Articolo 20 - Esonero di responsabilità in caso di mancato rispetto degli orari

Il passeggero non ha diritto ad alcun indennizzo ai sensi della presente sezione 3 qualora sia stato informato del ritardo del treno prima dell'acquisto del biglietto o quando tale ritardo sia inferiore a 60 minuti.

Articolo 21 - Politica di rimborso in caso di declassamento

21.1 Se per motivi tecnici la classe di comfort inizialmente prenotata non fosse disponibile il giorno del viaggio, ai passeggeri viene offerta la possibilità di viaggiare in una classe di comfort disponibile.

Se al passeggero viene assegnata una classe di comfort inferiore, può:

- accettare di viaggiare nella classe di comfort inferiore. Potrà quindi presentare una domanda di rimborso di importo pari alla differenza di prezzo tra la classe di trasporto prenotata e la classe di trasporto in cui ha effettivamente viaggiato nella stessa classe tariffaria.
- Rinunciare al viaggio e ottenere il rimborso totale del prezzo pagato per il biglietto.

21.2 Il passeggero riconosce che il rimborso versato a titolo del presente articolo copre tutti i danni causati dal declassamento.

Sezione 4 - Condizioni e gestione delle richieste di risarcimento

Articolo 22 - Richiesta di risarcimento per danni alle persone

Le richieste di risarcimento per lesioni personali devono essere presentate per iscritto al vettore che ha effettuato il servizio di trasporto al momento dell'incidente, ossia Thello se l'incidente è avvenuto in Francia e Thello e/o Trenitalia se l'incidente è avvenuto in Italia o Thello e/o

CFF in Svizzera, entro 12 mesi dal momento in cui l'avente diritto è venuto a conoscenza del danno. Per essere ammessa, la richiesta deve contenere una notifica del personale di bordo e certificati medici attestanti il danno.

Articolo 23 – Altre richieste di risarcimento

23.1 Altre richieste di risarcimento derivanti dall'esecuzione del contratto di trasporto, in particolare in caso di ritardo dei treni, devono essere inviate a Thello o a Trenitalia. Per essere ammessa, la richiesta di risarcimento deve essere presentata entro 60 giorni dalla data in cui si è verificato il fatto che ha dato origine alla richiesta di risarcimento.

Le richieste possono essere presentate alla compagnia presso la quale è stato acquistato il biglietto, a Trenitalia o direttamente a Thello.

Le richieste non presentate direttamente a Thello sono di solito successivamente trasmesse a quest'ultima per l'elaborazione, in particolare nel caso di reclami presentati a Trenitalia.

Le richieste possono essere inviate direttamente a Thello online, tramite il modulo disponibile sul sito thello.com, o per posta raccomandata a Thello - Servizio Clienti, casella postale n. 10308, 75563 PARIGI CEDEX 12, Francia.

Per le prenotazioni effettuate sul sito thello.com, la richiesta di risarcimento deve includere il motivo della richiesta e il codice di prenotazione PNR.

Se il passeggero è in possesso di un biglietto Trenitalia (esclusi i soggiorni all inclusive) o di un biglietto prenotato presso la Boutique Thello, la richiesta dovrà indicare i motivi della richiesta, una copia del biglietto e i dati del conto su cui l'eventuale indennizzo dovrà essere versato come segue:

Per un conto PayPal: l'indirizzo e-mail del destinatario.

Per un conto corrente bancario europeo: Coordinate bancarie o codice IBAN + codice SWIFT + nome della banca + cognome e nome del titolare del conto.

Per un conto corrente bancario extraeuropeo: ABA/routing number (USA) + SWIFT + numero di conto + nome e indirizzo della banca + cognome, nome e indirizzo del titolare del conto.

In tutti gli altri casi, tra cui i soggiorni "all inclusive", i richiedenti sono invitati a seguire le istruzioni del punto vendita che ha emesso il biglietto.

Se il biglietto in possesso del passeggero è di tipo "cartonato", il biglietto originale deve essere consegnato **obbligatoriamente** a Thello per ottenere l'indennizzo.

In funzione della natura della richiesta di risarcimento, Thello si riserva il diritto di richiedere documenti giustificativi supplementari.

Nessuna richiesta di risarcimento sarà gestita nella Boutique Thello o per telefono.

La presentazione di una richiesta di risarcimento non comporta necessariamente l'indennizzo.

23.2 Thello si impegna a rispondere entro un mese dalla presentazione della richiesta di indennizzo per ritardo, a condizione che le informazioni fornite dalla persona che ha presentato la domanda siano complete ed esatte.

In tutti gli altri casi di presentazione di un reclamo, la richiesta di indennizzo è trattata entro un termine inferiore a tre mesi a decorrere dalla data di presentazione della richiesta, a condizione che le informazioni fornite dalla persona che ha presentato la richiesta siano complete ed esatte o che i dati mancanti siano comunicati con la necessaria tempestività.

23.3 L'indennizzo in caso di ritardo si intende per il prezzo unitario del trasporto: in caso di viaggio di andata e ritorno, l'importo dell'indennizzo è calcolato sul prezzo unitario del tragitto (andata o ritorno) interessato dal ritardo.

L'importo dell'indennizzo dovuto da Thello è pagato tramite riaccredito bancario sulla carta di credito utilizzata per pagare la prenotazione per gli acquisti effettuati sul sito thello.com. Negli altri casi, il pagamento

è solitamente effettuato tramite bonifico bancario o su conto PayPal ma sono possibili altri metodi di pagamento.

Capitolo 8 - Mediazione, reclami e organismo nazionale incaricato dell'applicazione del "Regolamento Passeggeri" e azioni legali

Articolo 24 - Mediazione

Thello mette a disposizione dei suoi clienti un servizio gratuito di mediazione in caso di controversia irrisolta in materia di viaggi in treno.

L'attuazione di questa procedura è possibile una volta esauriti i ricorsi presso Thello.

La procedura di mediazione è svolta dal **Médiateur Tourisme et Voyage (Mediatore turismo e viaggi) "MTV"**, una figura esterna all'azienda che ha il compito di riesaminare la pratica in totale indipendenza.

Il ricorso al mediatore deve avvenire entro un anno a decorrere dalla data della richiesta scritta di risarcimento a Thello da parte del passeggero insoddisfatto.

Il ricorso viene effettuato inviando un modulo di richiesta di rimborso e tutti i documenti pertinenti al seguente indirizzo

MTV Médiation Tourisme Voyage C.P. 80 303 - 75 823 Parigi Cedex 17.

Maggiori informazioni sulla mediazione sono disponibili all'indirizzo <http://www.mtv.travel/>

Articolo 25 – Applicazione del "Regolamento Passeggeri"

Come detto sopra, il contratto di trasporto è regolato dalle disposizioni del "Regolamento Passeggeri" (Regolamento UE n. 1371/2007).

Il passeggero può presentare un reclamo alla **Direzione Generale della Concorrenza, del Consumo e della Repressione delle Frodi (DGCCRF)**, che è competente a garantire che Thello rispetti le disposizioni del presente Regolamento.

Per maggiori informazioni consultare il sito della DGCCRF: <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/dgccrf>.

Articolo 26 - Imprese contro cui può essere intrapresa un'azione legale

L'azione legale fondata sulla responsabilità del vettore per danni alla persona del passeggero può essere intentata per iscritto nei confronti del vettore che ha effettuato la parte del servizio di trasporto nel corso della quale si è verificato l'incidente, ossia:

- nei confronti di Thello se l'incidente si è verificato sulla rete ferroviaria francese,
- nei confronti di Thello e/o Trenitalia se l'incidente è avvenuto sulla rete ferroviaria italiana,
- nei confronti di Thello e/o delle CFF se l'incidente è avvenuto sulla rete ferroviaria svizzera.

L'azione legale per il rimborso e l'indennità per ritardo o altre azioni legali basate sul contratto di trasporto

possono essere intentate unicamente nei confronti di Thello.

Articolo 27 - Prescrizioni delle azioni legali per responsabilità

Il termine di prescrizione delle azioni legali per responsabilità di Thello in caso di danni alla persona è di 3 anni e di un anno per le altre azioni derivanti dal contratto di trasporto.

Articolo 28 – Legge applicabile

Le azioni legali fondate sul contratto di trasporto possono essere presentate esclusivamente dinanzi al tribunale dello Stato membro dell'Unione Europea nel cui territorio il convenuto ha il proprio domicilio o la sede principale o dinanzi al tribunale del luogo di esecuzione dell'obbligo su cui si fonda la domanda (fermo restando il luogo dello Stato membro di partenza o di arrivo del treno).

Nei limiti della legge applicabile, si applica la legge francese. Quando è applicabile la legge nazionale di più Stati, si applica soltanto la legge dello Stato in cui l'avente diritto fa valere i suoi diritti.

Sia il sito www.thello.com che i termini e le condizioni del suo utilizzo sono disciplinati dalla legge francese, indipendentemente dal luogo di utilizzo. In caso di eventuale contestazione e di fallimento dei tentativi compiuti per giungere ad una soluzione in via amichevole, la controversia sarà di competenza esclusiva dei tribunali francesi. Eventuali controversie relative al contratto di trasporto sono disciplinate dalle disposizioni di cui sopra.

Allegato 1 - Subappaltatori di Thello per l'esecuzione del servizio ferroviario notturno

Trenitalia, titolare di una licenza di impresa ferroviaria e di un certificato di sicurezza in Italia, fornisce servizi di trasporto passeggeri sulla parte italiana del percorso.

Le CFF, titolari di una licenza di impresa ferroviaria e di un certificato di sicurezza in Svizzera, forniscono servizi di trasporto passeggeri sulla parte svizzera del percorso.

Allegato 2 - Principi tariffari e condizioni di annullamento e modifica / rimborso

I prezzi sono disponibili sul sito [thello.com](http://www.thello.com) e in tutti i punti vendita che distribuiscono i servizi Thello.

Alcune categorie speciali possono beneficiare di altre tariffe dedicate.

1. Offerte disponibili sui treni notte Thello

Tariffa	Condizioni	Condizioni di modifica e rimborso per annullamento prima della partenza
Tariffa a bordo	Tariffa del biglietto effettuato a bordo, in base al listino prezzi disponibile su Thello.com	Non modificabile. Non rimborsabile.
Flexi	In vendita fino alla partenza del treno (escluso a bordo treno). I passeggeri di età compresa tra 4 e 14 anni compiuti godono di una riduzione del 30% sulla tariffa Flexi in vigore al momento della prenotazione.	Biglietto modificabile una sola volta fino a 24 ore prima dell'ora prevista della partenza, a condizione che venga fatta una nuova prenotazione a prezzo uguale o superiore. La modifica potrebbe pertanto comportare un adeguamento tariffario con conseguente incremento di costo. In caso di annullamento da parte del cliente, rimborso del valore del biglietto meno trattenuta di 10 € fino a 24 ore prima dell'orario di partenza previsto; nessun rimborso dopo tale termine. Nessun rimborso previsto se l'importo del rimborso dovuto è inferiore a 8€.
Smart	Numero di posti limitato. In vendita fino a 7 giorni prima della partenza. I passeggeri di età compresa tra 4 e 14 anni compiuti godono di una riduzione del 30% sulla tariffa Smart in vigore al momento della prenotazione.	Non modificabile. Non rimborsabile.
Special	Il numero di posti offerti alle condizioni di questa tariffa è limitato. Riservato agli "aventi diritto", ovvero persone in possesso di un documento giustificativo attestante un accordo commerciale o un'offerta promozionale in corso.	Non modificabile. Rimborso del 75% fino a 14 giorni prima della partenza; nessun rimborso dopo tale termine. Non è previsto alcun rimborso per importi inferiori a 8€.

Thello Condizioni Generali di Vendita e Trasporto

Disabled Companion	<p>Tariffa riservata a un passeggero accompagnatore di un passeggero a mobilità ridotta. Tariffa riservata a un passeggero accompagnatore di un passeggero a mobilità ridotta, viaggiante sullo stesso treno e con la stessa classe di comfort.</p> <p>Per consentire all'accompagnatore di usufruire della riduzione, questi deve essere in possesso e presentare un documento ufficiale che attesti la mobilità ridotta.</p>	Non modificabile. Rimborso del 90% fino a 24 ore prima della partenza; nessun rimborso dopo tale termine. Non è previsto alcun rimborso per importi inferiori a 8€.
Gruppo Adulti	Tariffa riservata a gruppi di almeno 10 passeggeri dall'età di 15 anni compiuti. Numero di posti limitato.	Non modificabile. Rimborso dell'80% fino a 30 giorni prima della partenza; rimborso del 50% fino a 8 giorni prima della partenza; nessun rimborso dopo tale termine. Non è previsto alcun rimborso per importi inferiori a 8€.
Gruppo Bambini	Tariffa riservata a gruppi di almeno 10 passeggeri di età compresa tra 4 e 14 anni compiuti. Numero di posti limitato.	Non modificabile. Rimborso dell'80% fino a 30 giorni prima della partenza; rimborso del 50% fino a 8 giorni prima della partenza; nessun rimborso dopo tale termine. Non è previsto alcun rimborso per importi inferiori a 8€.
School Group	Tariffa riservata a gruppi scolastici di almeno 15 studenti dell'età massima di 20 anni accompagnati da un adulto. Tutti i passeggeri devono viaggiare nella stessa classe di comfort. A bordo treno verrà richiesto di presentare un elenco dei passeggeri stampato su carta intestata della scuola ed indicante il codice meccanografico dell'istituto nello Stato di appartenenza. Numero di posti limitato.	Non modificabile. Non rimborsabile.
Cani di grossa taglia	<p>Peso del cane superiore a 5 kg.</p> <p>Solo in cabina letto ad uso privato del proprietario.</p> <p>Acquisto solo a bordo.</p> <p>Sono esclusi i cani-guida di passeggeri non vedenti o ipovedenti, che viaggiano gratuitamente e senza biglietto.</p> <p>Il listino prezzi è disponibile sul sito Thello.com</p>	Non modificabile. Non rimborsabile.
Bagaglio supplementare	Conformemente alle condizioni di cui al Titolo 1. Acquisto solo a bordo.	Non modificabile. Non rimborsabile.

2. Offerte disponibili sui treni giorno Thello

Tariffa	Condizioni	Condizioni di modifica e rimborso per annullamento prima della partenza
Tariffa a bordo	Tariffa del biglietto effettuato a bordo, in base al listino prezzi disponibile su Thello.com	
Flexi	In vendita fino alla partenza del treno (escluso a bordo treno). I passeggeri di età compresa tra 4 e 14 anni compiuti godono di una riduzione del 30% sulla tariffa Flexi in vigore al momento della prenotazione.	Biglietto modificabile una sola volta fino all'ora prevista della partenza, a condizione che venga fatta una nuova prenotazione a prezzo uguale o superiore. La modifica potrebbe pertanto comportare un adeguamento tariffario con conseguente incremento di costo. In caso di annullamento da parte del cliente, rimborso del valore del biglietto meno trattenuta di 5 € fino all'orario di partenza previsto; nessun rimborso dopo tale termine. Nessun rimborso previsto se l'importo del rimborso dovuto è inferiore a 8€.
Smart	Numero di posti limitato. In vendita fino a 7 giorni prima della partenza. I passeggeri di età compresa tra 4 e 14 anni compiuti godono di una riduzione del 30% sulla tariffa Smart in vigore al momento della prenotazione.	Non modificabile. Non rimborsabile.
Disabled Companion	Tariffa riservata a un passeggero accompagnatore di un passeggero a mobilità ridotta. Tariffa riservata a un passeggero accompagnatore di un passeggero a mobilità ridotta, viaggiante sullo stesso treno e con la stessa classe di comfort. Per consentire all'accompagnatore di usufruire della riduzione, questi deve essere in possesso e presentare un documento ufficiale che attesti la mobilità ridotta.	Non modificabile. Rimborso del 90% fino all'orario di partenza previsto; nessun rimborso dopo tale termine. Non è previsto alcun rimborso per importi inferiori a 8€.
Special	Il numero di posti offerti alle condizioni di questa tariffa è limitato. Riservato agli "aventi diritto", ovvero persone in possesso di un documento giustificativo attestante un accordo commerciale o un'offerta promozionale in corso.	Non modificabile. Rimborso del 75% fino a 14 giorni prima della partenza; nessun rimborso dopo tale termine. Non è previsto alcun rimborso per importi inferiori a 8€.
Gruppo Adulti	Tariffa riservata a gruppi di almeno 10 passeggeri dall'età di 15 anni compiuti. Numero di posti limitato.	Non modificabile. Rimborso dell'80% fino a 30 giorni prima della partenza; rimborso del 50% fino a 8 giorni prima della partenza; nessun rimborso dopo tale termine. Non è previsto alcun rimborso per importi inferiori a 8€.
Gruppo Bambini	Tariffa riservata a gruppi di almeno 10 passeggeri di età compresa tra 4 e 14 anni compiuti. Numero di posti limitato.	Non modificabile. Rimborso dell'80% fino a 30 giorni prima della partenza; rimborso del 50% fino a 8 giorni prima della partenza; nessun rimborso dopo tale termine. Non è previsto alcun rimborso per importi inferiori a 8€.
School Group	Tariffa riservata a gruppi scolastici di almeno 15 studenti dell'età massima di 20 anni accompagnati da un adulto. Tutti i passeggeri devono viaggiare nella stessa classe di comfort. A bordo treno verrà richiesto di presentare un elenco dei passeggeri stampato su carta intestata della scuola ed indicante il codice meccanografico dell'istituto nello Stato di appartenenza. Numero di posti limitato.	Non modificabile. Non rimborsabile.
Cani di grossa taglia	Peso del cane superiore a 5 kg. Acquisto solo a bordo. Sono esclusi i cani-guida di passeggeri non vedenti o ipovedenti, che viaggiano gratuitamente e senza biglietto.	Non modificabile. Non rimborsabile.
Bagaglio supplementare	Conformemente alle condizioni di cui al Titolo 1. Acquisto solo a bordo.	Non modificabile. Non rimborsabile.

Allegato 3 – Ammende forfetarie per infrazioni non tariffarie alla politica dei trasporti

Le infrazioni sono previste dal decreto n° 2016-541 del 3 maggio 2016.

Qualificazione dell'infrazione	Ammenda forfetaria
Ostacolare la chiusura delle porte di accesso alle carrozze immediatamente prima della partenza o aprirle dopo il segnale di partenza durante la marcia (art. 5 - 4° del decreto).	170 €
Utilizzare un segnale di allarme senza motivo legittimo (art. 5 - 10° del decreto).	170 €
Sporcare le carrozze: sputi, danni, strumenti eccessivamente rumorosi (art. 5 - 11° e 12° del decreto)	80 €
Salire o rimanere sul treno in stato di ebbrezza manifesta (art. 8 del decreto)	80 €
Fumare all'interno delle carrozze (art. 8 del decreto)	80 €
Assenza di etichette sul bagaglio (art. 7 del decreto)	30 €

Allegato 4 – Regolarizzazione a bordo del treno

Per acquisto di biglietti a bordo, dietro presentazione spontanea al personale di bordo	Tariffa a bordo
I passeggeri sprovvisti di biglietto al momento del controllo saranno tenuti a regolarizzare la loro situazione	Tariffa a bordo + 35€ di penale – se la regolarizzazione avviene in territorio francese +50€ di penale - se la regolarizzazione avviene in territorio italiano
Per i passeggeri sprovvisti di biglietto al momento del controllo e che rifiutino di regolarizzare la loro situazione verrà redatto un verbale.	Tariffa a bordo + penale +35 €* di oneri amministrativi
* sulla parte italiana, l'importo è calcolato in base alle disposizioni della legge italiana	

Febbraio 2020 - Modifiche apportate all'ultima versione