



Condizioni di trasporto della cooperazione DB - OeBB in Italia

Edizione valida dal 14 dicembre 2025

Aggiornamento del 14.06.2026

DB Bahn Italia S.r.l.
Via Marconi 74
37121 Verona
Italia

Änderungen

Valido da ...	Riferimenti e breve descrizione
14.12.2025	Nuova edizione con le seguenti modifiche alla versione precedente: A.3.4: Aggiornamento trasporto bambini B.1.2: Chiarimento per la vendita a bordo
14.06.2026	Aggiornamento 1: <ul style="list-style-type: none">- A.2.3: Modifica del prezzo a bordo- A.2.4: Aggiornamento dell'importo in caso di elaborazione successiva- A.4.1: Chiarimento dell'importo in caso di recupero del prezzo del biglietto- A.4.3: Adeguamento dell'importo in caso di utilizzo non autorizzato dei dispositivi di emergenza- A.6.3.3: Inserimento della prescrizione dei diritti dei passeggeri- B.1.1: Precisazione della tipologia di biglietto- B.1.2 - B.1.12: Correzione degli errori di numerazione nei punti da B.1.1 a B.1.11- B.1.5, B.1.9, B.1.10, B.1.11: Chiarimento della vendita a bordo

Contenuti

Parte A: Condizioni generali per i servizi di trasporto passeggeri a lunga percorrenza della cooperazione DB-OEBB in Italia e norme per la vendita	4
A1. Ambito di validità	4
A2. Vendita	4
A.2.1 Punti vendita, canali distributivi	4
A.2.2 Conclusione del contratto	4
A.2.3 Prevendita, vendita sul treno	5
A.2.4 Spese amministrative presso DB, DB Italia, OEBB	5
A3. Trasporto	6
A.3.1 Contratto di trasporto	6
A.3.2 Periodo di validità, prenotazione del posto	6
A.3.4 Bambini	6
A.3.5 Invalità	7
A.3.6 Riconoscimento particolare sui treni RJX delle OEBB tra Innsbruck e Bolzano/Bozen	7
A4. Obblighi del viaggiatore	7
A.4.1 Prezzo del biglietto maggiorato	7
A.4.2 Obblighi di comportamento generali	7
A5. Trasporto di bagaglio a mano, biciclette e animali	8
A.5.1 Bagaglio a mano	8
A.5.2 Esclusione dal trasporto	8
A.5.3 Cani e piccoli animali domestici	8
A.5.4 Bicicletta al seguito	8
A6. Diritti dei passeggeri	9
A.6.1 Ulteriore trasporto, rimborso del prezzo del biglietto	9
A.6.3 Rivendicazione dei diritti di rimborso e risarcimento	9
A7. Protezione dei dati/Sicurezza dei dati	10
A8. Richieste/Contatti	10
Parte B: Gamma offerte biglietti	11
B.1 Offerte di prezzo	11
B.1.1 Prezzo Intero (vendita DB), Standard-Ticket (vendita OeBB), Standard (vendita di terzi)	11
B.1.2 Offerta (vendita DB)	11
B.1.3 Sparschiene Komfort (vendita OEBB), Semi-Flex (vendita di terzi)	11
B.1.4 Super Offerta, Sparschiene (vendita OEBB), Non-Flex (vendita terzi)	11
B.1.5 Supplemento Pass (vendita DB), Pass (vendita OeBB e terzi)	12
B.1.6 Viaggi di gruppo (vendita OEBB e terzi)	12
B.1.7 Accompagnatore (vendita DB), Accompanying person (vendita OEBB e terzi)	12
B.1.8 Trasporto biciclette	12
B.1.9 Abbonamento mensile	13
B.1.10 Biglietto 5 viaggi	13
B.1.11 Biglietto di connessione Alto Adige / Anschlussticket Suedtiroel	13
B.2 Gestione delle cancellazioni (cambi o rimborsi)	14

Parte A: Condizioni generali per i servizi di trasporto passeggeri a lunga percorrenza della cooperazione DB-OEBB in Italia e norme per la vendita

A1. Ambito di validita'

A.1.1 Le presenti condizioni si applicano al trasporto di passeggeri sui treni della Cooperazione DB/OEBB nel traffico nazionale italiano. Regolano la stipula e l'esecuzione dei contratti di trasporto tra i passeggeri e DB Bahn Italia S.r.l. ai sensi dell'articolo 3 n. 6 del Regolamento (EU) n. 782/2021 del Parlamento e del Consiglio europeo del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario. Le presenti Condizioni di Trasporto integrano le disposizioni di legge del suddetto regolamento

A.1.2 Per i viaggi all'interno della Germania e fino alla stazione di Kufstein si applicano i termini e le condizioni di trasporto per i passeggeri da parte delle società di Deutsche Bahn AG, per i viaggi all'interno dell'Austria si applicano le disposizioni del manuale per viaggiare con le OEBB in Austria

A.1.3 Per i viaggi internazionali valgono le Condizioni Generali di Trasporto per il Trasporto Passeggeri per Ferrovia (CGC-CIV/PRR) ossia

- le Condizioni Speciali di Trasporto Internazionale per i Viaggi con Biglietti senza prenotazione integrata (SCIC-NRT) venduti da OEBB o DB
- le Condizioni Speciali di Trasporto Internazionale per i Viaggi con biglietti con prenotazione Integrata (SCIC-IRT) venduti da altri fornitori di servizi di vendita (di seguito: terzi).

A.1.4 Tutte le informazioni relative all'esecuzione di un viaggio sono disponibili sui siti Internet bahn.de, int.bahn.de/it, obb-italia.com, oebb.at e megliointreno.it.

A2. Vendita

A.2.1 Punti vendita, canali distributivi

I biglietti saranno acquistabili:

1. nei punti vendita serviti di DB Vertrieb GmbH a Milano e Verona e nel punto vendita di Bolzano,
2. tramite il servizio telefonico presso il Call Center DB o il Call Center OEBB (dati di contatto vedi A.8),
3. nelle agenzie di viaggio e agenzie con licenza DB o OEBB in Italia,
4. tramite punti vendita terzi (si tratta di punti vendita di altre ferrovie o fornitori di servizi di distribuzione diversi da DB e OEBB, ad es. Trenitalia)
5. come biglietti Online (bahn.de, int.bahn.de/it, megliointreno.it, oebb.at), mobile-Ticket (DB Navigator, OEBB App) o come biglietto acquistato con consegna postale tramite obb-italia.com

L'emissione di particolari offerte può essere limitata a determinati canali di vendita (allo sportello o online).

Presso i punti vendita di DB e OEBB, i biglietti vengono emessi in conformità con SCIC-NRT, presso i punti vendita terzi come biglietti IRT con prenotazione inclusa.

A.2.2 Conclusione del contratto

Per tutte le offerte prenotabili online, il contratto si conclude cliccando sul pulsante "Acquista ora" o "Paga ora" sul bahn.com/it o obb-italia.com.

Nel caso di biglietti ordinati inviando per posta al Centro servizi (vedi A.8) un modulo d'ordine scaricato da Internet, il contratto è concluso al momento della ricezione dei biglietti da parte del cliente o della persona indicata dal cliente nell'ordine. Per l'invio postale viene riscossa una tassa di 5,90 euro.

Dopo aver ordinato i biglietti su obb-italia.com, il cliente riceverà immediatamente un'e-mail di conferma con i dettagli dell'ordine.

Le prenotazioni possono essere effettuate tramite i siti web menzionati al punto A.2.1, n. 5, per sé stessi o per terzi (in ogni caso anche con altri viaggiatori). Può essere emesso un unico biglietto per un massimo di cinque persone; in caso di emissione sul treno, viene emesso un biglietto per ogni persona.

Vengono registrati il nome, l'indirizzo, il numero di telefono, l'indirizzo e-mail e il metodo di pagamento. Per una chiara assegnazione, è necessario inserire anche la data di nascita se come carta d'identità viene utilizzata una carta ID. In caso di prenotazione esclusivamente per conto terzi, verranno registrati il nome, l'indirizzo e il numero di telefono di tale persona.

Al momento dell'acquisto del biglietto online, verrà inviata al cliente un'e-mail con il biglietto online come allegato PDF da stampare.

Il biglietto online deve essere stampato su carta in formato DIN A4. In alternativa, il biglietto online può essere visualizzato come documento PDF sul display di un dispositivo mobile (ad es. smartphone, tablet). Se il controllo elettronico tramite il display non ha esito positivo, è necessario acquistare sul treno un nuovo biglietto più la tariffa di bordo secondo A.2.3.

Il biglietto online è personale e non cedibile ed è valido solo in combinazione con la carta d'identità fornita al momento della prenotazione. Se si viaggia da soli, il viaggiatore e il titolare della carta d'identità devono essere identici. Nel caso di biglietti per più persone, l'intestatario della carta d'identità deve essere indicato al momento della prenotazione. Tale persona deve partecipare al viaggio.

Il passeggero deve pagare per il viaggio la tariffa valida il giorno di validità del biglietto. I biglietti acquistati prima dell'annuncio di una variazione di prezzo non sono interessati da tale variazione.

Il pagamento della tariffa deve essere effettuato utilizzando i mezzi di pagamento consentiti presso il punto vendita o la rispettiva piattaforma online per il biglietto prenotato.

Al momento della ricezione del biglietto, il passeggero deve verificare se è stato emesso in conformità con le informazioni fornite.

A.2.3 Prevendita, vendita sul treno

I biglietti possono essere acquistati non prima di sei mesi prima del primo giorno di validità, a condizione che l'orario sia caricato nel sistema. In casi eccezionali, ad esempio in caso di cambio orario, il periodo di prevendita può essere ridotto.

A bordo dei treni vengono venduti, di norma, esclusivamente biglietti singoli per il Prezzo Intero (vendita DB) / Biglietto Standard (vendita ÖBB) / Standard (vendita da parte di terzi) per il viaggio specifico, comprensivi del supplemento di bordo. Il supplemento di bordo ammonta a 4 euro per direzione e per biglietto. Per i biglietti transfrontalieri acquistati a bordo del treno si applicano le condizioni di vendita a bordo del rispettivo vettore al di fuori dell'Italia (DB o ÖBB).

A.2.4 Spese amministrative presso DB, DB Italia, OEGB

Le spese amministrative sono sempre dovute per l'importo valido presso l'impresa ferroviaria che ha venduto il biglietto.

Per DB e DB Italia, le spese amministrative ammontano a 19 euro, e 10 euro per le cancellazioni voucher. In caso di presentazione successiva di un biglietto valido ai sensi di A.4.1, le spese amministrative addebitate dalla DB sono di 7 euro.

Per OEGB le spese amministrative ammontano a 11 euro.

A3. Trasporto

A.3.1 Contratto di trasporto

Il diritto al trasporto sussiste solo dietro presentazione di un biglietto valido.

In linea di principio, un biglietto corrisponde a un contratto di trasporto. Più biglietti costituiscono un contratto di trasporto se sono emessi nello stesso momento e nello stesso luogo per lo stesso viaggio e a condizione che:

- sono concatenati alfanumericamente,
- venga indicato un solo prezzo totale, oppure
- siano collegati, in virtù di una disposizione delle condizioni speciali di trasporto

Le informazioni contenute nel biglietto sono determinanti per il trasporto. Il biglietto contiene i dettagli dei vettori coinvolti (codice a quattro cifre), la compagnia presso la quale viene acquistato il biglietto, le condizioni di trasporto applicabili, le tratte autorizzate, la tariffa e la data di validità.

Le informazioni possono anche essere fornite in forma abbreviata o mediante simboli. In caso di viaggi internazionali, il cambio di vettore avviene al valico di frontiera del Brennero e, per i viaggi da/per la Germania, a Kufstein.

I vettori contrattuali nel traffico della Cooperazione sono:

- in Italia: DB Italia (Codice del vettore 1280), OEGB (Codice del vettore 1181), Trenitalia (Codice del vettore 1183)
- in Austria: OEGB (Codice del vettore 1181),
- in Germania: DB Fernverkehr (Codice del vettore 1080).

Un biglietto di 1^a classe è valido anche per la 2^a classe.

A.3.2 Periodo di validità, prenotazione del posto

I biglietti NRT sono validi per il periodo di validità indicato. I biglietti IRT vengono emessi comprensivi di prenotazione del posto a sedere e sono validi solo nel giorno di validità indicato sul biglietto e solo sul treno prenotato.

Sui treni Railjet della Cooperazione DB-ÖBB i possessori di un biglietto di 1^a classe possono prenotare un posto nello scompartimento business con un supplemento di 15 euro. Il supplemento include, oltre a uno spazio più ampio, una bevanda di benvenuto a scelta e il servizio al posto.

A.3.3 Trasferibilità

Il biglietto è trasferibile solo se non è intestato a una determinata persona e il viaggio non è ancora iniziato. I passeggeri in possesso di biglietti a loro nome sono obbligati a dimostrare la loro identità tramite un documento d'identità ufficiale con foto quando richiesto.

A.3.4 Bambini

I bambini fino a 5 anni di età compresi, vengono trasportati gratuitamente senza biglietto.

I bambini accompagnati da persone di età pari o superiore a 15 anni viaggiano gratuitamente per un massimo di quattro bambini se hanno tra 6 e 14 anni e la persona di età pari o superiore a 15 anni può presentare un biglietto secondo B.1.2, B.1.3 o B.1.4.

I bambini fino a 5 anni compiuti viaggiano gratuitamente senza biglietto.

Fino a quattro bambini accompagnati da almeno una persona di età pari o superiore a 15 anni viaggiano gratuitamente, se hanno tra i 6 e i 14 anni e la persona di almeno 15 anni è in possesso di un biglietto DB secondo B.1.2, B.1.3 o B.1.4 oppure di un biglietto ÖBB "Spar-schiene" secondo B.1.5, sul quale tali bambini siano indicati.

I bambini accompagnati da persone di almeno 15 anni che non sono registrati sul biglietto devono acquistare un biglietto per bambini secondo B.1.2 direttamente sul treno.

I minori che viaggiano da soli con un'età compresa tra i 6 e i 14 anni pagano la metà della tariffa di un adulto.

Determinante è sempre l'età del bambino il giorno della partenza. Per i biglietti di andata e ritorno è determinante l'età il giorno del viaggio di andata.

A.3.5 Invalidità

Un biglietto non è valido se

- non contiene le informazioni, i dati, le firme e le fotografie richieste,
- è stato danneggiato in modo significativo o il suo contenuto è stato reso irriconoscibile o alterato senza autorizzazione
- è valido solo in combinazione con la carta d'identità o la carta d'autorizzazione che non possono essere esibite o che siano scadute,
- il suo periodo di validità non è ancora stato raggiunto o è trascorso, o
- se il biglietto non è stato cancellato così come prescritto.

A.3.6 Riconoscimento particolare sui treni RJX delle OEBB tra Innsbruck e Bolzano/Bozen

I biglietti a tariffa DB "Flexpreis" e i biglietti con la tariffa "OEBB Standard" con codice vettore 1280 sono accettati anche sui treni RJX tra Innsbruck e Bolzano/Bozen. Allo stesso modo, i biglietti "OEBB Standard" con codice vettore 1181 acquistati per questo RJX sono riconosciuti su tutti i treni della Cooperazione DB-OEBB.

A4. Obblighi del viaggiatore

A.4.1 Prezzo del biglietto maggiorato

Un viaggiatore senza un titolo di viaggio valido è obbligato al pagamento del prezzo del biglietto. Per la tratta in Austria e in Italia viene emessa a bordo una richiesta di pagamento supplementare dell'importo di 105 euro. In caso di mancato pagamento immediato, viene richiesto un importo supplementare complessivo di 160 euro. Con la ricevuta del pagamento, il viaggiatore può proseguire il viaggio sullo stesso treno in seconda classe fino a Kufstein (in direzione della Germania) oppure fino alla stazione di destinazione in Italia. Per la tratta in territorio tedesco, il cliente riceverà eventualmente una nuova richiesta di pagamento supplementare da parte del personale di bordo.

Se, entro 14 giorni dalla data del controllo, il passeggero può dimostrare che era in possesso di un biglietto valido, l'importo sarà rimborsato al netto delle spese amministrative di cui al punto A.2.4.

A.4.2 Obblighi di comportamento generali

Ogni passeggero può occupare un solo posto a sedere. Gli scompartimenti o i posti per bambini piccoli o gli scompartimenti per le persone con disabilità gravi vanno messi a disposizione di questi gruppi di persone, se necessario.

Sui treni non è consentito fumare. Ogni viaggiatore deve comportarsi in modo tale che gli altri viaggiatori non siano disturbati o infastiditi. Ciò include anche qualsiasi atto o attività che rappresenti un pericolo per gli altri passeggeri (ad es. maneggiare fuoco, oggetti taglienti e/o appuntiti, ecc.). I passeggeri che si comportano in modo contrario alle norme di cui sopra, non rispettano le istruzioni del personale di bordo o rappresentano in altro modo un pericolo per la sicurezza e l'ordine, possono essere esclusi dal trasporto o dalla continuazione del viaggio senza diritto al rimborso del prezzo del biglietto. Per comportamenti in violazione delle regole può essere inflitta un'ammenda di 40 euro. Il viaggiatore si riserva il diritto di dimostrare che non si è verificato alcun danno o che il danno era solo di lieve entità.

A.4.3 Uso improprio dei dispositivi di emergenza

Il passeggero può azionare il freno di emergenza o lo sblocco di emergenza della porta solo se sussiste un rischio per la sua sicurezza, per la sicurezza degli altri passeggeri, di altre persone o del treno. In caso di uso improprio, il viaggiatore dovrà pagare un'ammenda di 120 euro, fatte salve ulteriori rivendicazioni. Il viaggiatore si riserva il diritto di dimostrare che non si è verificato alcun danno o che il danno era solo di lieve entità.

A5. Trasporto di bagaglio a mano, biciclette e animali

A.5.1 Bagaglio a mano

Ogni passeggero può portare con sé tre bagagli a mano facilmente trasportabili, se tali bagagli possono essere appositamente riposti nel vano bagagli, sopra la cappelliera o sotto il sedile. La supervisione è a carico del viaggiatore.

Le biciclette pieghevoli, che sono imballate e non superano le dimensioni di 90 x 60 x 40 cm, sono equiparate ai bagagli a mano e possono essere trasportate gratuitamente.

Le biciclette pieghevoli di dimensioni maggiori devono essere trasportate a pagamento conformemente al punto A.5.4. A tal fine sono necessari un Biglietto bici e la prenotazione di un posto per biciclette.

Il trasporto di biciclette pieghevoli ripiegate che superano le dimensioni di 90 x 60 x 40 cm non è consentito nel traffico ferroviario della cooperazione del Brennero. Questo vale sia per le biciclette pieghevoli imballate che non imballate. Le biciclette pieghevoli ripiegate devono pertanto essere trasportate come biciclette a pagamento, conformemente al punto A.5.4. Per questo è necessario acquistare un biglietto bici e prenotare un posto bici.

A.5.2 Esclusione dal trasporto

Sono esclusi dal trasporto come bagaglio gli oggetti e le sostanze che possono disturbare o ferire i passeggeri o danneggiare il veicolo. In particolare, sono escluse le sostanze e gli oggetti pericolosi, le armi da fuoco, le sostanze e gli oggetti esplosivi e infiammabili, le sostanze incendianti, tossiche, radioattive, corrosive e a rischio di contagio. Tuttavia, secondo le disposizioni di esonero previste dalla regolamentazione in merito al trasporto ferroviario internazionale di merci pericolose (RID), sono ammessi per l'uso personale fiammiferi, accendini, bombolette spray con contenuto innocuo, dispositivi elettronici di registrazione e riproduzione, dispositivi mobili così come i computer portatili.

Nel caso sussista il ragionevole sospetto che il passeggero stia trasportando oggetti o sostanze non ammesse al trasporto, egli ha l'obbligo di consentire immediatamente all'impresa di trasporto la verifica dell'oggetto o della sostanza in questione e, se necessario, di dimostrarne l'innocuità. I passeggeri che non rispettano tale obbligo o che trasportano oggetti o sostanze chiaramente esclusi dal trasporto, possono essere a loro volta esclusi dal trasporto o dalla continuazione del viaggio senza diritto al rimborso del prezzo del biglietto.


Sono escluse dal trasporto le biciclette piegate/ripiegate e/o imballate, anche se imballate in borse per il trasporto di biciclette previste a tale scopo. Questo non si applica alle biciclette pieghevoli di cui al punto A.5.1

A.5.3 Cani e piccoli animali domestici

I cani e gli animali domestici di piccola taglia sistemati in contenitori simili a colli a mano vengono trasportati gratuitamente.

I cani che non vengono o che non possono essere sistemati in un contenitore simile a un collo a mano possono essere trasportati a condizione che siano tenuti al guinzaglio e con museruola adatta a loro. Questi cani vengono trasportati alla metà del prezzo di un adulto.

A.5.4 Bicicletta al seguito

Le biciclette possono essere trasportate solo sui treni della Cooperazione DB-OeBB, contrassegnati nell'orario con il simbolo .

Prima dell'inizio del viaggio, è necessario acquistare un Biglietto Bici e la prenotazione di un posto per la bicicletta in conformità con B.1.8. Non è possibile portare con sé una bicicletta senza un Biglietto Bici e senza la prenotazione della bicicletta. Non è prevista la vendita di biglietti per biciclette o prenotazioni di posti per biciclette sul treno.

È consentito il trasporto di una sola bicicletta d'uso comune (due ruote e una sella) per passeggero. Non sono ammessi tandem, biciclette reclinate, biciclette con motore elettrico (pedelec) e rimorchi per biciclette (non pieghevoli).

La bicicletta deve essere caricata e scaricata autonomamente dal viaggiatore nel luogo di partenza o di arrivo. A tal fine, il bagaglio deve essere rimosso. Sul treno la bicicletta deve essere collocata in modo sicuro nel posto ad essa destinato. Il viaggiatore deve proteggere la propria bicicletta contro furti e danneggiamenti e, se necessario, assicurarla.

Il Vettore non è responsabile per i bagagli lasciati dal passeggero sulla bicicletta. Questo vale anche per l'attrezzatura e i dispositivi che non sono fissati in modo permanente alla bicicletta, come borracce, pompe ad aria, computer per biciclette ecc.

Il Vettore è responsabile per le biciclette trasportate solo nell'ambito del trasporto del bagaglio a mano ai sensi degli artt. 33 - 35 CIV.

Non è consentito portare a bordo del treno biciclette imballate e/o (parzialmente) smontate.

A6. Diritti dei passeggeri

A.6.1 Ulteriore trasporto, rimborso del prezzo del biglietto

A.6.1.1 Se è ragionevole presumere che il passeggero arriverà alla stazione di destinazione con un ritardo superiore a 60 minuti in conformità con il suo contratto di trasporto, avrà immediatamente la possibilità di scegliere tra:

- a) la prosecuzione del viaggio non appena possibile, o
- b) la prosecuzione del viaggio in una data successiva

con un treno della Cooperazione DB-OEBB.

A.6.1.2 Il viaggiatore può anche interrompere o rinunciare al viaggio. In luogo dei diritti di cui al punto A.6.1.1, egli ha quindi diritto al rimborso della tariffa da lui pagata per le parti del viaggio che non sono state effettuate e, se il viaggio è divenuto inutile per lui, se necessario insieme a un viaggio di ritorno in un treno della Cooperazione DB-OEBB fino al primo punto di partenza alla prossima occasione. Per il disbrigo si applica A.6.3.

A.6.1.3 L'uso gratuito di treni diversi dai treni della Cooperazione DB-OEBB non è possibile in nessun caso.

A.6.2 Diritto al risarcimento del prezzo del biglietto

Il passeggero interessato da un ritardo ha diritto a una compensazione tariffaria per i biglietti relativi alla tratta per i quali non abbia ricevuto il rimborso della tariffa conformemente al punto A.6.1.2 come segue:

- • in caso di ritardo da 60 a 119 minuti 25%
- • e in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti, 50%

del prezzo del biglietto pagato ed esibito.

Per i biglietti di andata e ritorno il risarcimento è calcolato sulla base della metà del prezzo del biglietto. L'importo viene arrotondato per eccesso ad un importo divisibile per 5 centesimi di euro. Il diritto al risarcimento può essere richiesto una sola volta per biglietto, nel caso di biglietti di andata e ritorno in ogni direzione.

Non saranno corrisposti importi di risarcimento inferiori a 4 euro.

Il diritto di cui al punto A.6.2 decade anche se il passeggero è già stato informato del ritardo prima dell'acquisto del biglietto.

A.6.3 Rivendicazione dei diritti di rimborso e risarcimento

A.6.3.1 Le richieste di rimborso e risarcimento possono essere presentate in tedesco o in italiano o tramite un modulo sui diritti dei passeggeri distribuito sul treno.

Il modulo per i diritti del passeggero compilato, insieme ai documenti originali (biglietti, ricevute) che giustificano la richiesta di rimborso o risarcimento, deve essere presentato a:

DB Dialog
Servicecenter Fahrgastrechte
D-60647 Frankfurt am Main

Oppure a:

OEBB Personenverkehr AG,
Kundenservice,
Postfach 75
A-1020 Wien

Eccezionalmente possono essere allegate copie delle ricevute qualora il viaggiatore abbia ancora bisogno dei documenti originali (ad es. abbonamenti).

Lo stesso vale per i moduli sui Diritti dei Passeggeri emessi dai punti vendita ai sensi del punto A.2.1.

Nel caso di biglietti prenotati online, i diritti dei passeggeri possono essere fatti valere tramite i rispettivi canali online della ferrovia emittitrice in conformità con il proprio regolamento.

E' fatto salvo il diritto dei viaggiatori di far valere i propri diritti in altro modo.

A.6.3.2 Per altri motivi legali, il vettore è generalmente responsabile nei confronti del passeggero solo in caso di dolo o colpa grave; in caso di violazione di obblighi contrattuali essenziali (obblighi cardinali) e di danni provocati alla vita, all'incolumità fisica o alla salute, anche in caso di colpa lieve.

Tuttavia, in caso di violazione di obblighi contrattuali essenziali, l'obbligo di risarcimento è limitato al danno tipico e prevedibile. Salvo i casi di dolo, colpa grave o violazione di obblighi contrattuali essenziali, la responsabilità per danni materiali nei confronti di ogni viaggiatore è limitata a un importo massimo di 1.000 euro.

A.6.3.3 I diritti di cui ai punti A.6.1 e A.6.2 si prescrivono entro un anno dalla scadenza del periodo di validità del titolo di viaggio. Per la prescrizione di altri diritti derivanti dal contratto di trasporto si applicano le disposizioni dell'articolo 60 della CIV, nella versione di cui all'Allegato I del Regolamento (EU) n. 782/2021.

A7. Protezione dei dati/Sicurezza dei dati

I dati personali della prenotazione vengono raccolti, elaborati e utilizzati in conformità con le disposizioni del Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE) 2016/679 e delle corrispondenti leggi nazionali sulla protezione dei dati.

A8. Richieste/Contatti

Le richieste possono essere indirizzate a:

DB Fernverkehr AG (Italiano, Tedesco, Inglese)
Via Napo Torriani 29
20124 Milano, Italia
Telefono: +39 0267479578
E-Mail: info@dbitalia.it

OEBB Kund:innenservice (solo Tedesco e Inglese)
Postfach 222, 1020 Wien
Telefono: +43 (0)5 1717
[OEBB Kundenservice](#)

Parte B: Gamma offerte biglietti

B.1 Offerte di prezzo

B.1.1 Prezzo Intero (vendita DB), Standard-Ticket (vendita OeBB), Standard (vendita di terzi)

I biglietti per l'offerta "Prezzo Intero" (vendita DB), "Standard Ticket" (vendita OEBB), "Standard" (Vendita di terzi) sono in vendita per la 1^a e la 2^a classe fino a poco prima della partenza. L'acquisto di un biglietto Standard-Ticket a bordo treno è possibile pagando il supplemento per l'acquisto a bordo in conformità con A.2.3.

I biglietti dell'offerta Prezzo Intero (vendita DB), Standard-Ticket (vendita ÖBB), Standard (vendita da terzi) sono disponibili per la 1^a e la 2^a classe fino a poco prima della partenza. L'acquisto di un biglietto Standard è possibile anche a bordo del treno, con l'aggiunta del supplemento di servizio secondo A.2.3.

I bambini ricevono una riduzione conformemente a A.3.4.

La cancellazione (cambio o rimborso) è gratuita fino a un giorno prima del 1° giorno di validità. A partire dal 1° giorno di validità, la cancellazione è possibile solo previo pagamento della tassa amministrativa ai sensi del n. 4.12. In caso di biglietti parzialmente non utilizzati, la differenza tra il prezzo pagato e il prezzo per la distanza percorsa sarà rimborsata a fronte di una commissione di gestione ai sensi del punto A.2.4.

B.1.2 Offerta (vendita DB)

I biglietti per l'offerta "Offerta" (Vendita DB) sono offerti per viaggi internazionali tra l'Austria (inclusa la Zillertal), destinazioni dei treni OEBB-DB, destinazioni dei treni STA (Suedtiroler Transportstrukturen AG), anche in connessione con alcuni autobus ATV, nonché per viaggi puramente nazionali in 1^a e la 2^a classe. L'offerta è soggetta a contingentamento ed è disponibile fino ad esaurimento dei posti disponibili. L'acquisto a bordo treno non è possibile. Con un biglietto per la 2^a classe, il passaggio alla 1^a classe è escluso

I bambini non hanno diritto a nessuno sconto.

La cancellazione (cambio o rimborso) è possibile solo con un voucher fino a un giorno prima del primo giorno di validità. Per l'elaborazione ai sensi del punto A.2.4 viene addebitata una commissione.

B.1.3 Sparschiene Komfort (vendita OEBB), Semi-Flex (vendita di terzi)

I biglietti per la Sparschiene Komfort (vendita OEBB), Semi-Flex (vendita di terzi) sono offerti per viaggi internazionali tra l'Austria (inclusa la Zillertal), destinazioni dei treni OEBB-DB, destinazioni dei treni STA (Suedtiroler Transportstrukturen AG), anche in combinazione con alcuni autobus ATV, nonché per viaggi puramente nazionali di 1^a e la 2^a classe. L'offerta è soggetta a contingentamento ed è disponibile fino ad esaurimento dei posti disponibili. L'acquisto a bordo treno non è possibile.

Con un biglietto per la 2^a classe, il passaggio alla 1^a classe è escluso.

I bambini non hanno diritto a nessuno sconto.

La cancellazione (cambio o rimborso) è possibile fino a 15 giorni prima del primo giorno di validità previo pagamento del 50% della tariffa, almeno 15 euro per passeggero. Dal primo giorno di validità è esclusa la cancellazione.

B.1.4 Super Offerta, Sparschiene (vendita OEBB), Non-Flex (vendita terzi)

L'offerta "Super Offerta" (vendita DB), Sparschiene (vendita OEBB), Non-Flex (vendita di terzi) è offerta per viaggi internazionali tra l'Austria (inclusa la Zillertal), destinazioni dei treni OEBB-DB, destinazioni dei treni STA (Suedtiroler Transportstrukturen AG), anche in combinazione con alcuni autobus ATV, nonché per viaggi puramente nazionali per la 1^a e la 2^a classe. L'offerta è soggetta a contingentamento ed è disponibile fino ad esaurimento dei posti disponibili. L'acquisto a bordo treno non è possibile.

Con un biglietto per la 2ª classe, il passaggio alla 1ª classe è escluso.

I bambini non hanno diritto a nessuno sconto.

La cancellazione (cambio o rimborso) è esclusa.

B.1.5 Supplemento Pass (vendita DB), Pass (vendita OeBB e terzi)

I titolari di offerte RailPass (ad es. InterRail Global o Interrail One Country Pass Italia) possono utilizzare i treni della Cooperazione DB-OEBB pagando un supplemento per il pass. I Pass, maggiorati del supplemento di bordo ai sensi del punto A.2.3, vengono venduti anche a bordo del treno.

B.1.6.1 Se l'offerta del pass copre l'intero collegamento, è necessario pagare un supplemento per il pass Global (vendita DB), Pass Global (vendita OEBB e terzi) a un prezzo fisso di 10 euro (2ª classe) o 15 euro (1ª classe).

B.1.6.2 Se l'offerta del pass copre solo una parte del collegamento di viaggio, è, fondamentalmente, da pagare un supplemento One Country Pass (vendita DB), Pass Partial (vendita OEBB e terzi) al prezzo della parte mancante del percorso.

Quando si utilizza un One Country Pass Austria o un German Rail Pass e' necessario pagare un supplemento secondo il numero B 1.6.1. Per la parte mancante del percorso (parte italiana del One Country Pass Austria, parte austriaca e italiana del German Rail Pass) non e' necessario un biglietto.

B.1.6.3 La cancellazione (cambio o rimborso) di un supplemento Pass è gratuita fino a un giorno prima del 1° giorno di validità, dopodiché è esclusa.

B.1.6 Viaggi di gruppo (vendita OEBB e terzi)

Nella vendita di OEBB e di terzi, i gruppi di sei o più adulti paganti ricevono uno sconto del 30% sulla tariffa secondo B.1.2.

I bambini pagano la metà del prezzo di un adulto.

La cancellazione (cambio o rimborso) è possibile gratuitamente fino al 3° giorno prima del giorno di partenza, dopo quello e' esclusa.

B.1.7 Accompagnatore (vendita DB), Accompanying person (vendita OEBB e terzi)

Gli accompagnatori di persone in sedia a rotelle o di persone non vedenti ricevono un biglietto a prezzo zero se la persona in sedia a rotelle o non vedente è in possesso di un biglietto.

Al posto di un accompagnatore un non vedente può portare con sé anche un cane guida. Questo viene trasportato gratuitamente senza biglietto.

Le informazioni sull'assistenza e l'accessibilità delle stazioni sono reperibili in internet sul sito www.bahn.de/handicap, facendone richiesta via e-mail a: msz@deutschebahn.com o presso il Centro Servizi Mobilità. Il Centro Servizi per la Mobilità è raggiungibile:

- in Austria al numero di telefono: +43 (0)5 1717 5
- in Germania al numero di telefono: +49 (0) 30 65212888.

La cancellazione (cambio o rimborso) è possibile fino a un giorno prima del 1° giorno di validità, dopodiché è esclusa.

B.1.8 Trasporto biciclette

I viaggiatori che portano una bicicletta secondo A.5.4 devono acquistare un biglietto per biciclette e prenotare un posto. Il prezzo del biglietto bicicletta corrisponde al prezzo di un biglietto Prezzo Intero/Standard con uno sconto del 90% e un prezzo minimo di 2 euro nella distribuzione delle OEBB, e di un Prezzo Intero con uno sconto dell'85% nella distribuzione delle DB.

Se il biglietto per la bicicletta viene acquistato contemporaneamente, la prenotazione del posto bici è gratuita, altrimenti la prenotazione del posto bici costa quanto il prezzo di una prenotazione del posto a sedere, nella vendita OEBB 3,00 euro, nella vendita DB 5,20 euro, per le altre ferrovie di vendita secondo le rispettive normative nazionali.

L'annullamento (cambio o rimborso) di un biglietto per biciclette è possibile gratuitamente fino a un giorno prima del 1° giorno di validità. A partire dal 1° giorno di validità, la cancellazione è possibile dietro pagamento della tassa amministrativa ai sensi del punto A.2.4. È escluso l'annullamento di biglietti per biciclette parzialmente inutilizzati.

B.1.9 Abbonamento mensile

Per il traffico regionale dei pendolari, il biglietto 'Abbonamento mensile' viene offerto a bordo dei treni della cooperazione distribuiti da ÖBB. L'Abbonamento mensile viene venduto a bordo del treno senza supplemento di bordo.

Dà diritto a un numero illimitato di viaggi entro il periodo di validità sui treni della Cooperazione DB-OEBB sulla tratta e sulla classe specificate nel biglietto.

Una volta acquistato il biglietto Abbonamento mensile, questo dovrà essere firmato dal beneficiario con il proprio nome e cognome nello spazio apposito. Il biglietto è quindi personalizzato e non trasferibile.

Con un biglietto per la 2ª classe, il passaggio alla 1ª classe è escluso.

Non sono previsti sconti per i bambini.

E' escluso il cambio di un "Abbonamento mensile". In caso di rimborso dell'Abbonamento mensile durante il periodo di validità, verrà addebitato 1/30 della tariffa pagata oltre a una tassa amministrativa ai sensi del punto A.2.4 per ogni giorno.

B.1.10 Biglietto 5 viaggi

Per il traffico regionale dei pendolari, il biglietto 'Biglietto 5 viaggi' viene offerto a bordo dei treni della cooperazione distribuiti da ÖBB. Dà diritto a un massimo di 5 viaggi sui treni della Cooperazione DB-OEBB, sulla tratta indicata nel biglietto (anche in direzione opposta), nella classe designata e nei giorni in cui il passeggero ha registrato sul biglietto, compresi nel periodo di validità.

La data del viaggio compresa nel periodo di validità stampato sul biglietto va apposta a mano alla stazione di partenza prima dell'inizio di ogni viaggio nella prima casella libera sul biglietto e utilizzando una penna a inchiostro indelebile. È consentito un solo viaggio tra le stazioni indicate (in una direzione o nella direzione opposta) per ogni campo della data compilata. Vale sempre l'ultima casella compilata.

Il periodo di validità del "Biglietto 5 viaggi", durante il quale è possibile effettuare fino ad un massimo di 5 viaggi, è di 1 mese.

I bambini di età compresa tra i 6 e i 14 anni pagano la metà del prezzo previsto per gli adulti.

Il biglietto "Biglietto 5 viaggi" non include la prenotazione del posto a sedere.

I possessori di un biglietto "Biglietto 5 viaggi" possono portare gratuitamente un massimo di 4 bambini dai 6 ai 14 anni compresi.

Il "Biglietto 5 viaggi" è in vendita in 1ª e 2ª classe a bordo treno senza supplemento di bordo. Con un biglietto per la 2ª classe, il passaggio alla 1ª classe è escluso.

La cancellazione (cambio o rimborso) di un "Biglietto 5 viaggi" è possibile fino a un giorno prima del 1° giorno di validità dietro pagamento della tassa amministrativa di cui al punto A.2.4, dopodiché è esclusa.

B.1.11 Biglietto di connessione Alto Adige / Anschlusssticket Suedtirol

Per il traffico turistico, il biglietto 'Anschlusssticket Südtirol' (biglietto di connessione Alto Adige) viene venduto a bordo dei treni della cooperazione, distribuiti da ÖBB al prezzo di 5 euro. Il biglietto 'Anschlusssticket Südtirol' viene venduto a bordo del treno senza supplemento di bordo. Esso consente ai titolari di un biglietto per il treno della cooperazione DB-ÖBB di utilizzare tutti i mezzi dell'Altoadige mobilità (autobus regionali, autobus urbani, citybus), la funivia Renon - Bolzano, la ferrovia a scartamento ridotto del Renon, nonché la funicolare Mendola - Caldaro.

Il biglietto di connessione Alto Adige è valido solo il giorno dell'arrivo o il giorno del ritorno e solo insieme al biglietto per il treno della cooperazione DB-ÖBB.

B.2 Gestione delle cancellazioni (cambi o rimborsi)

L'annullamento (cambio o rimborso) deve essere richiesto o effettuato dal titolare del biglietto e solo presso i punti vendita o i siti web di cui al punto A.2.1.

Nel caso di biglietti pagati senza contanti, verrà effettuato un rimborso sotto forma di accredito sul conto originariamente indicato per il pagamento.

Nel caso di biglietti cartacei, la cancellazione può essere effettuata solo previa restituzione del biglietto e presentazione di un modulo di richiesta compilato disponibile presso le biglietterie. Nel modulo di richiesta, il mancato utilizzo o l'utilizzo solo parziale del biglietto deve essere dimostrato in modo credibile da prove adeguate.

È necessario una certificazione dell'impresa ferroviaria per dimostrarlo se il rimborso si basa su una rinuncia al proseguimento del viaggio a causa di un ritardo del treno (cfr. A.6.1.2).

L'accredito per i biglietti annullati viene effettuato sempre sul mezzo di pagamento utilizzato per l'acquisto. In caso di pagamenti senza contanti, esclusivamente sul conto indicato dal cliente al momento dell'ordine, ovvero in caso di pagamento con carta di credito sul conto della carta di credito del cliente, in caso di pagamento tramite addebito diretto sul conto bancario corrispondente.

In caso di particolare gravità e per ragioni di equità, l'impresa di trasporto può concedere un cambio o un rimborso anche se le condizioni di cui sopra non sono soddisfatte.