Condizioni Generali di Trasporto European Sleeper

Indice

Condizioni generali di trasporto European Sleeper 2
Parte 1 – Edizione 7 giugno 2023 3
Condizioni generali di trasporto dei viaggiatori ferroviari (CGT-CIV/PRR) 3
Premessa 3
Adesione 3
Condizioni di trasporto 3
Fonti normative 4
Contratto di trasporto 4
Titoli di viaggio e prenotazioni 5
Obblighi del viaggiatore 6
Bagaglio a mano 8
Animali 9
Bagaglio registrato e veicoli 9
Ritardi 9
Assistenza in caso di ritardo o soppressione 11
Danni alla persona 11
Perdita e danneggiamento di cose 12
Persone con disabilità o a mobilità ridotta 12
Reclami 13
Disposizioni transitorie e finali 15
Parte 2: Condizioni speciali di trasporto per il treno notturno di European Sleeper 15
Articolo 1 – Definizioni 15
Articolo 2 – Applicabilità, disponibilità e ambito di applicazione 17
Articolo 3 – Obblighi di European Sleeper 17
Articolo 4 – Obblighi del viaggiatore 18
Articolo 5 – Diritti di European Sleeper 18
Articolo 6 – Titoli di viaggio 18
Articolo 7 – Condizioni tariffarie 20
Articolo 8 – Livelli di comfort e occupazione 22
Articolo 9 – Regole a bordo 25
Articolo 10 – Diritti del viaggiatore 28
Articolo 11 – Oggetti smarriti e ritrovati 30
Parte 3: Condizioni generali di vendita online (webshop) di European Sleeper 31

Articolo 1 – Definizioni 31
Articolo 2 – Identità dell'operatore commerciale 32
Articolo 3 – Applicabilità 32
Articolo 4 – L'offerta 32
Articolo 5 – Il contratto 32
Articolo 6 – Modifica o annullamento da parte del consumatore 33
Articolo 7 – Esclusione del diritto di recesso 33
Articolo 8 – Il prezzo 33
Articolo 9 – Conformità al contratto e garanzia supplementare 34
Articolo 10 – Consegna ed esecuzione 34
Articolo 11 – Pagamento 34
Articolo 12 – Procedura reclami 34
Articolo 13 – Disposizioni aggiuntive o derogatorie 35
Parte 4: Condizioni relative agli upgrade tramite Plusgrade – European Sleeper 35
Articolo 1 – Ambito di applicazione 35
Articolo 2 – Natura del programma di upgrade 35
Articolo 3 – Procedura di offerta 36
Articolo 4 – Divieto di cumulo con altre offerte 36
Articolo 5 – Flessibilità nell'organizzazione del trasporto 36
Articolo 6 – Responsabilità e disservizi 36
Articolo 7 – Dati personali 36
Articolo 8 – Modifiche e legge applicabile 37
Articolo 9 – Compartimenti condivisi e sistemazione di gruppo 37
Articolo 10 – Upgrade per prenotazioni con più viaggiatori 37

Condizioni generali di trasporto European Sleeper

Le presenti condizioni generali di European Sleeper Exploitatie B.V. (di seguito «European Sleeper»): (i) si applicano a ogni contratto di trasporto concluso tra European Sleeper e i viaggiatori e (ii) si articolano in quattro parti:

- Parte 1: Condizioni generali di trasporto dei viaggiatori ferroviari (CGT-CIV/PRR)
- Parte 2: Condizioni speciali di trasporto per il treno notturno di European Sleeper
- Parte 3: Condizioni generali di vendita online (webshop) di European Sleeper
- Parte 4: Condizioni relative agli upgrade tramite Plusgrade – European Sleeper

Si segnala inoltre che, a decorrere dal 3 dicembre 2009, in tutta Europa è in vigore il Regolamento europeo sui diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

Parte 1 – Edizione 7 giugno 2023

Condizioni generali di trasporto dei viaggiatori ferroviari (CGT-CIV/PRR)

Premessa

Le Condizioni Generali di Trasporto dei viaggiatori ferroviari (CGT-CIV/PRR) hanno lo scopo di assicurare, per quanto possibile e opportuno, l'applicazione di condizioni contrattuali uniformi al trasporto ferroviario di viaggiatori, sia in ambito internazionale sia nazionale.

Il testo delle CGT-CIV/PRR, unitamente all'elenco delle imprese che se ne discostano, è pubblicato sul sito del CIT, www.cit-rail.org. Di norma, il testo può altresì essere consultato presso i punti vendita delle imprese che offrono assistenza alla clientela.

Adesione

1. Ogni impresa di trasporto aderente al CIT è parte delle CGT-CIV/PRR, salvo che non se ne sia ritirata o non abbia formulato una riserva in merito.

2. Un'impresa di trasporto non aderente al CIT può in qualsiasi momento aderire alle CGT-CIV/PRR mediante dichiarazione scritta indirizzata al Segretariato generale del CIT. Le CGT-CIV/PRR producono effetto nei suoi confronti a decorrere dal primo giorno del secondo mese successivo alla comunicazione agli altri partecipanti.

3. Il recesso dalle CGT-CIV/PRR può essere esercitato con un preavviso di sei mesi, con effetto dal 1° gennaio dell'anno successivo. Con le medesime modalità e lo stesso preavviso può essere formulata una riserva relativa all'applicazione di singoli capitoli delle CGT-CIV/PRR. Il recesso e la riserva devono essere comunicati per iscritto al Segretariato generale del CIT.

4. Il recesso e la riserva possono essere revocati in qualsiasi momento mediante dichiarazione scritta al Segretariato generale del CIT. Le CGT-CIV/PRR, ovvero il capitolo interessato, riacquistano efficacia nei confronti dell'impresa a decorrere dal primo giorno del secondo mese successivo alla comunicazione agli altri partecipanti.

Condizioni di trasporto

5. Le CGT-CIV/PRR disciplinano gli aspetti generali del rapporto contrattuale tra viaggiatori e vettori. Le condizioni che derogano alle CGT-CIV/PRR (punto 2.2 seguente) ovvero che si applicano unicamente a determinate tratte, tipologie di treno o offerte, sono disciplinate dalle condizioni speciali di trasporto.

6. Le condizioni speciali di trasporto possono derogare alle CGT-CIV/PRR. In tal caso esse devono indicare espressamente il paragrafo e il punto delle CGT-CIV/PRR da cui si discostano. Le eventuali deroghe ai punti 10.1, 10.2, 10.3.1, 10.3.4, 10.4, 10.5, 11, 12, 13, 14 e 15 delle CGT-CIV/PRR possono operare esclusivamente a favore del viaggiatore, salvo che il Regolamento sui diritti dei passeggeri (PRR) non trovi applicazione (Stati non membri dell'Unione europea o servizi ferroviari esentati all'interno dell'UE).

7. Sia le CGT-CIV/PRR sia le condizioni speciali di trasporto entrano a far parte integrante del contratto di trasporto al momento della sua conclusione (punto 4.2 seguente).

Fonti normative

8. Il trasporto ferroviario di viaggiatori è disciplinato, in quanto applicabili o convenute contrattualmente, dalle seguenti disposizioni:

    a. le Regole Uniformi concernenti il Contratto di Trasporto Internazionale Ferroviario dei Viaggiatori (CIV – Appendice A alla COTIF) e il Regolamento concernente il Trasporto Internazionale per Ferrovia delle Merci Pericolose (RID – Appendice C alla COTIF), e/o

    b. il Regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (PRR), e/o

    c. la legge nazionale applicabile.

9. Qualora il trasporto dei viaggiatori, oggetto di un unico contratto di trasporto, comprenda anche un trasporto aereo, stradale, per via navigabile interna o marittima quale complemento del trasporto ferroviario, ciascuna modalità di trasporto resta soggetta alla disciplina propria di tale modalità, in quanto applicabile o convenuta contrattualmente, fatti salvi gli articoli 1 e 31 CIV.

Contratto di trasporto

10. Il contratto di trasporto obbliga il vettore o i vettori che partecipano alla sua esecuzione a trasportare il viaggiatore dal luogo di partenza al luogo di destinazione.

11. Il contratto di trasporto è costituito da:

    a. le CGT-CIV/PRR;

    b. le condizioni speciali di trasporto del vettore o dei vettori; e

    c. i dati specifici indicati sul titolo di viaggio (punto 5.1.3 seguente).

    In caso di contrasto tra le CGT-CIV/PRR e le condizioni speciali di trasporto, prevalgono queste ultime. In caso di incompatibilità tra le condizioni speciali di trasporto, si applica la condizione più favorevole al viaggiatore.

12. Il contratto di trasporto è comprovato dal titolo di viaggio, sia in forma di biglietto cartaceo tradizionale sia in forma di biglietto elettronico. Il titolo di viaggio costituisce prova, fino a prova contraria, della conclusione e del contenuto del contratto di trasporto.

13. Un titolo di viaggio corrisponde a un contratto di trasporto, fatti salvi i casi previsti ai punti 4.5, 4.6 e 4.7 seguenti.

14. Il titolo o i titoli di viaggio, acquistati nell'ambito di un'unica transazione commerciale presso un'impresa ferroviaria, costituiscono un titolo di viaggio unico (through-ticket), salvo che sui titoli medesimi, o su altro documento, ovvero per via elettronica, in modo tale da consentire al viaggiatore di conservarne la relativa informazione, sia indicato che i titoli rappresentano contratti di trasporto distinti e il viaggiatore ne sia stato informato prima dell'acquisto.

15. Per transazione commerciale unica si intende l'acquisto di uno o più titoli di viaggio contestualmente e tramite lo stesso canale di distribuzione, secondo la proposta di orario del vettore, con un unico pagamento.

    Non costituisce transazione commerciale unica il caso in cui, pur nel rispetto dell'obbligo di pagamento unico:

    - il cliente, per un viaggio complessivo previsto, suddivida autonomamente tale viaggio in tratte separate e/o
    - non rispetti il tempo di coincidenza tra le singole tratte del viaggio indicato nell'offerta di orario.

16. Il trasferimento tra stazioni ferroviarie, ad esempio nell'ambito della stessa area urbana, effettuato con modalità di trasporto diverse da quella ferroviaria (autobus, tram, metropolitana, taxi, bicicletta) o a piedi, non fa parte del contratto di trasporto ferroviario ed è disciplinato dalla legge applicabile a tale diversa modalità di trasporto.

17. Il trasporto effettuato con altra modalità prima o dopo il trasporto ferroviario, o tra due servizi di trasporto ferroviario, è soggetto a un unico contratto di trasporto solo se rappresentato da un unico titolo di viaggio, fatti salvi i punti 4.5 e 4.6, ovvero se ciò è previsto dalle condizioni speciali di trasporto del vettore o dei vettori interessati.

Titoli di viaggio e prenotazioni

18. In generale

    18.1. I vettori, o le rispettive associazioni, stabiliscono la forma dei titoli di viaggio nonché le lingue e i caratteri da utilizzare per la stampa e la compilazione degli stessi.

    18.2. I titoli di viaggio elettronici sono soggetti a condizioni speciali di trasporto. Le informazioni contenute nel titolo di viaggio elettronico possono essere convertite in simboli scritti leggibili.

    18.3. Di regola, il titolo di viaggio indica il vettore o i vettori che partecipano all'esecuzione del contratto di trasporto, l'emittente del titolo, il percorso, la tariffa, il periodo di validità, le condizioni di trasporto applicabili e, ove opportuno, il nome del viaggiatore, la data del viaggio, il numero del treno e il posto prenotato. Gli emittenti e i vettori sono generalmente identificati mediante codici, il cui elenco è disponibile sul sito www.cit-rail.org.

    18.4. Le condizioni speciali di trasporto stabiliscono le ipotesi in cui la prenotazione è facoltativa oppure obbligatoria.

    18.5. Le condizioni speciali di trasporto stabiliscono le condizioni e le modalità delle riduzioni tariffarie (ad esempio per bambini, gruppi, ecc.).

    18.6. I viaggiatori hanno diritto a portare biciclette a bordo del treno, ove opportuno dietro pagamento di un corrispettivo ragionevole, fatte salve le limitazioni imposte da esigenze di sicurezza o di esercizio, in particolare in relazione ai limiti di capacità applicabili nelle ore di punta, ovvero qualora il materiale rotabile non lo consenta o

il vettore decida di limitare il trasporto di biciclette in base al peso e alle dimensioni delle stesse.

19. Acquisto

19.1. I titoli di viaggio sono venduti direttamente presso i punti vendita del vettore o indirettamente presso punti vendita autorizzati. Qualora vettori non partecipanti all'esecuzione del contratto di trasporto, ovvero soggetti terzi (ad esempio agenzie di viaggio), vendano titoli di viaggio, essi agiscono in qualità di intermediari e non assumono alcuna responsabilità derivante dal contratto di trasporto.

19.2. In assenza di una biglietteria o di un'emettitrice automatica accessibile nella stazione di partenza, e in mancanza di altro mezzo accessibile per l'acquisto anticipato del titolo di viaggio, ai viaggiatori con disabilità è consentito acquistare il titolo di viaggio a bordo del treno senza alcun costo aggiuntivo. I vettori possono limitare o escludere tale diritto nelle proprie condizioni speciali di trasporto per motivi giustificati attinenti alla sicurezza o alla prenotazione obbligatoria. In assenza di personale a bordo, il vettore informa la persona con disabilità se e come procedere all'acquisto del titolo di viaggio.

19.3. I titoli di viaggio non nominativi sono cedibili se il viaggio non è ancora iniziato. I viaggiatori non possono rivendere i titoli di viaggio a scopo di lucro.

19.4. Qualora la tariffa possa essere corrisposta in una valuta diversa da quella nazionale del vettore o da quella comunemente utilizzata dal medesimo, le informazioni relative alla valuta e al tasso di cambio sono pubblicate in conformità alle condizioni del vettore.

19.5. Le condizioni di restituzione, cambio del titolo di viaggio e rimborso della tariffa – salvo il caso di soppressione o ritardo del treno (punto 10.1.1 seguente) – sono stabilite dalle condizioni speciali di trasporto dei vettori, che indicano gli eventuali oneri dovuti. Di regola il cambio è trattato come annullamento del contratto di trasporto originario e conclusione di uno nuovo. La restituzione, il cambio o il rimborso dei titoli di viaggio illeggibili o danneggiati possono essere rifiutati. I rimborsi sono effettuati con la stessa modalità di pagamento utilizzata per l'acquisto del titolo, ovvero, ove opportuno, mediante voucher.

19.6. Fatta salva la legge nazionale applicabile, ai viaggiatori che abusino dei sistemi di biglietteria elettronica può essere impedito l'ulteriore utilizzo di tali sistemi e delle funzioni di stampa domestica.

19.7. I titoli di viaggio smarriti o sottratti non sono né sostituiti né rimborsati.

Obblighi del viaggiatore

20. Prima del viaggio

20.1. Il viaggiatore deve corrispondere anticipatamente la tariffa e verificare che il titolo di viaggio sia stato emesso in conformità alle proprie indicazioni.

20.2. Salvo diversa previsione delle condizioni speciali di trasporto, il viaggiatore non ha diritto ad alcuna riduzione tariffaria dopo l'acquisto del titolo di viaggio.

20.3. Le condizioni speciali di trasporto stabiliscono se il viaggiatore debba convalidare personalmente il titolo di viaggio prima della salita a bordo.

20.4. Il titolo di viaggio non è valido qualora manchino le annotazioni obbligatorie a carico del viaggiatore, qualora il viaggiatore non abbia proceduto alla convalida richiesta, ovvero qualora il titolo sia stato alterato o contraffatto dopo l'emissione. Le condizioni speciali di trasporto stabiliscono la procedura applicabile in tali casi.

20.5. Qualora i dati elettronici o il certificato di sicurezza del titolo elettronico non siano leggibili, il viaggiatore deve acquistare un nuovo titolo di viaggio. Il viaggiatore può inviare il titolo elettronico all'emittente ai fini della risoluzione del problema o del rimborso.

20.6. Le condizioni speciali di trasporto stabiliscono se e a quali condizioni i minori possano viaggiare da soli.

21. Durante il viaggio

21.1. Il viaggiatore deve salire a bordo prima dell'orario di partenza indicato nell'orario pubblicato, affinché il treno possa partire puntualmente. Qualora il viaggiatore non salga a bordo prima dell'orario di partenza, ovvero, se previsto, entro il termine antecedente indicato nelle condizioni speciali di trasporto, il viaggio non è garantito.

21.2. Il viaggiatore deve essere in possesso di un titolo di viaggio valido per l'intero percorso, deve esibirlo su richiesta del personale ferroviario e conservarlo fino all'uscita dalla stazione di destinazione. Il viaggiatore privo di titolo di viaggio valido può essere tenuto al pagamento di una soprattassa oltre alla tariffa stessa, in mancanza della quale può essere tenuto a interrompere il viaggio.

21.3. I viaggiatori muniti di titoli di viaggio speciali (ad esempio nominativi, a tariffa ridotta, elettronici o pagati con modalità particolari) devono essere in grado di comprovare in qualsiasi momento la propria identità e il proprio diritto, in conformità alle condizioni speciali di trasporto.

21.4. Il personale ferroviario può ritirare il titolo di viaggio a fini di controllo. In tali casi al viaggiatore viene rilasciato un titolo sostitutivo o una ricevuta.

21.5. Fatte salve le condizioni speciali di trasporto, il viaggiatore non può interrompere e riprendere il viaggio a proprio piacimento.

21.6. Il titolo di viaggio dà diritto al trasporto nella classe indicata e al posto eventualmente prenotato. Le condizioni speciali di trasporto disciplinano i casi in cui, per un tratto del viaggio, sia offerta soltanto una classe inferiore. Il posto prenotato deve essere occupato entro quindici minuti dalla partenza del treno dalla stazione presso cui è stata effettuata la prenotazione, pena la perdita del relativo diritto.

21.7. Il viaggiatore può occupare un solo posto. Il posto riservato a persone a mobilità ridotta o a famiglie con bambini deve essere ceduto.

21.8. Il viaggiatore deve attenersi alle disposizioni impartite dal personale del vettore, dai gestori di stazione e dai gestori dell'infrastruttura. In particolare deve rispettare le regole d'uso dei locali e degli impianti nonché le eventuali condizioni speciali per l'accesso ai treni.

21.9. Il viaggiatore deve rispettare tutte le disposizioni doganali, di pubblica sicurezza e sanitarie nonché quelle di altre autorità amministrative, compresi i

requisiti in materia di visto. Qualora il vettore sostenga i costi per il rimpatrio, o per un'eventuale sosta che lo preceda, di viaggiatori privi di validi documenti d'ingresso, il vettore conserva il diritto di rivalsa nei confronti di tali viaggiatori. Nei confronti di questi ultimi, il vettore può rifiutare il rimborso delle parti non utilizzate del titolo di viaggio relative al viaggio originariamente previsto, sulla base delle condizioni speciali di trasporto.

21.10. È vietato fumare nelle aree in cui ciò non è consentito, anche in presenza del consenso degli altri viaggiatori.

21.11. I vettori possono sanzionare l'uso improprio dei dispositivi di allarme e di emergenza, in conformità alla legge nazionale applicabile.

21.12. I viaggiatori che costituiscano un pericolo per la sicurezza dell'esercizio o degli altri viaggiatori, ovvero che arrechino agli stessi un disturbo inaccettabile, possono essere esclusi dal trasporto e non hanno diritto al rimborso della tariffa.

Bagaglio a mano

22. Il viaggiatore può portare con sé bagaglio a mano. Il bagaglio a mano deve essere facilmente maneggevole, connesso allo scopo del viaggio e idoneo a essere collocato negli appositi spazi. Il viaggiatore deve sorvegliare il proprio bagaglio a mano ed etichettarlo, se richiesto dalla normativa. Il bagaglio a mano non deve arrecare disturbo agli altri viaggiatori né all'esercizio ferroviario, né causare danni, ad esempio ad altri viaggiatori, ad altro bagaglio a mano o alle attrezzature ferroviarie. Le condizioni speciali di trasporto stabiliscono le sanzioni applicabili in tali casi.

23. Al trasporto di merci pericolose si applica il Regolamento concernente il Trasporto Internazionale per Ferrovia delle Merci Pericolose (RID – Appendice C alla COTIF) e in particolare il punto 1.1.3.8 del relativo allegato (www.otif.org). In generale sono ammesse esclusivamente le sostanze e gli oggetti confezionati per la vendita al dettaglio e destinati all'uso personale, domestico, ricreativo o sportivo. A titolo informativo si rinvia all'Avviso concernente il trasporto di merci pericolose sui treni passeggeri, disponibile sul sito www.cit-rail.org.

24. È vietato portare a bordo dei treni armi e munizioni. Le condizioni speciali di trasporto stabiliscono le eccezioni e le relative procedure.

25. Gli oggetti smarriti devono essere immediatamente segnalati al personale ferroviario. Il vettore può ispezionare il bagaglio a mano incustodito, incluso il relativo contenuto, e rimuoverlo dal treno nonché distruggerlo, qualora il vettore o le autorità competenti lo ritengano necessario per la sicurezza dell'esercizio o dei viaggiatori.

26. Qualora siano disponibili a bordo appositi spazi per le biciclette, il viaggiatore è tenuto a collocarvi la propria bicicletta. Indipendentemente dalla disponibilità di tali spazi, il viaggiatore deve mantenere la bicicletta sotto la propria sorveglianza e adottare ogni ragionevole misura affinché la stessa non arrechi danno o pregiudizio ad altri viaggiatori, ad ausili per la mobilità, ad altri bagagli o all'esercizio ferroviario. Le condizioni speciali di trasporto si applicano inoltre al trasporto di biciclette al seguito.

Animali

27. Il viaggiatore può portare animali a bordo dei treni soltanto nella misura in cui ciò sia consentito dai vettori. Ove il vettore lo consenta, si applicano le condizioni speciali di trasporto.

28. Fatta salva la legge applicabile, non si applicano restrizioni ai cani guida per non vedenti e ai cani di assistenza per persone con disabilità, riconoscibili come tali.

Bagaglio registrato e veicoli

Qualora i vettori offrano il trasporto di bagaglio registrato e di veicoli, si applicano le condizioni speciali di trasporto.

Ritardi

29. Soppressione del treno e ritardi previsti

    29.1. Qualora un treno sia soppresso o ritardato, ovvero qualora a un viaggiatore che abbia prenotato il trasporto di una bicicletta sia stato rifiutato tale trasporto senza giustificato motivo, e qualora, in base all'esperienza del vettore, si possa oggettivamente concludere che la destinazione indicata nel contratto sarà raggiunta con un ritardo superiore a 60 minuti, il viaggiatore può, in conformità al punto 10.1.3 seguente:

    a. richiedere il rimborso della tariffa per il viaggio non effettuato, o per la parte di via ggio non effettuata e/o per la parte effettuata ma divenuta priva di utilità, unitame nte al trasporto gratuito di ritorno al punto di partenza del viaggio, oppure

    b. proseguire il viaggio, se necessario con un percorso diverso, alla prima occasione u tile o in una data successiva, a propria scelta.

    29.2. Per quanto riguarda la prosecuzione del viaggio o il rientro al punto di partenza, spetta al vettore offrire un trasporto alternativo. Qualora il vettore vi abbia previamente acconsentito, il viaggiatore può tuttavia organizzare autonomamente il proprio reinstradamento, e in tal caso il vettore rimborsa i costi sostenuti dal viaggiatore.

    Inoltre, qualora il vettore non comunichi ai viaggiatori le opzioni di reinstradamento disponibili entro 100 minuti dall'orario di partenza previsto del servizio ritardato o soppresso ovvero dalla coincidenza mancata, i viaggiatori possono organizzare autonomamente il proprio reinstradamento, tuttavia soltanto avvalendosi di fornitori di servizi di trasporto pubblico su rotaia, pullman o autobus. Il vettore rimborsa in tal caso i costi necessari, appropriati e ragionevoli sostenuti dal viaggiatore.

    29.3. Qualora il titolo di viaggio del viaggiatore sia valido anche per il viaggio di ritorno e il viaggiatore lo utilizzi in conformità al proprio piano di viaggio, è rimborsata soltanto la parte della tariffa complessiva corrispondente al viaggio di andata.

30. Ritardo subito

    30.1. Qualora il viaggiatore non eserciti il diritto previsto al punto 10.1.1 a) e raggiunga la destinazione indicata nel proprio contratto con un ritardo pari o superiore a 60 minuti, il vettore corrisponde un indennizzo pari al 25% della tariffa,

calcolato in conformità al punto 10.3.1 seguente. Per ritardi pari o superiori a 120 minuti, l'indennizzo è pari al 50% della tariffa, calcolato con le medesime modalità. Restano fermi i punti 10.5.1 e 10.5.2 seguenti.

30.2. Il personale del treno ritardato, o altro personale autorizzato, rilascia al viaggiatore, su richiesta, un attestato del ritardo subito.

31. Gestione dei rimborsi e degli indennizzi

31.1. La base di calcolo dell'indennizzo è costituita dalla tariffa indicata sul titolo di viaggio, ovvero dall'importo complessivo indicato sui titoli che rappresentano un unico contratto di trasporto (titolo unico/through-ticket). Alle tariffe ridotte e promozionali, ai titoli con prenotazione integrata, agli abbonamenti e agli altri titoli di trasporto ferroviario si applicano le condizioni speciali di trasporto.

31.2. La tariffa presa in considerazione ai fini del rimborso e dell'indennizzo comprende gli oneri accessori (prenotazioni, supplementi, ecc.) ma esclude eventuali diritti di servizio.

31.3. I vettori possono corrispondere rimborsi e indennizzi sotto forma di voucher. Di regola i voucher sono utilizzabili soltanto presso il vettore emittente e/o per servizi specificamente individuati. Su richiesta del viaggiatore, i vettori corrispondono rimborsi e indennizzi in denaro, con modalità scelta dal vettore, ad esempio mediante bonifico bancario, nota di credito o contanti.

31.4. I rimborsi e gli indennizzi sono corrisposti entro un mese dalla richiesta presentata al punto di contatto competente (punto 15.2.1). Di regola non sono corrisposti importi inferiori a 4 euro. Gli oneri finanziari relativi alle transazioni sono a carico del vettore.

32. Mancata prosecuzione del viaggio nella stessa giornata

Qualora il viaggiatore non possa proseguire il proprio viaggio, in conformità al contratto di trasporto, nella stessa giornata, a causa di soppressione, ritardo del treno o coincidenza mancata, ovvero qualora a un viaggiatore che abbia prenotato il trasporto di una bicicletta sia stato rifiutato tale trasporto senza giustificato motivo, o qualora la prosecuzione del viaggio nella stessa giornata non possa ragionevolmente essere richiesta in considerazione delle circostanze, il vettore:

a. rimborsa, fatto salvo il punto 10.5.3 seguente, i costi ragionevoli sostenuti per informare le persone in attesa di tali viaggiatori; e

b. fornisce un alloggio adeguato, incluso il trasferimento necessario, oppure

c. rimborsa i costi ragionevoli dell'alloggio, incluso il trasferimento necessario.

Nei casi in cui l'alloggio si renda necessario per le circostanze di cui al punto 10.5.3, il vettore può limitare la durata dell'alloggio a un massimo di tre notti.

I vettori possono offrire un trasporto alternativo (autobus, metropolitana, taxi, ecc.).

33. Esonero di responsabilità per i ritardi

33.1. I vettori sono esonerati dalla responsabilità per il ritardo subito (punto 10.2 precedente) nella misura in cui esso sia imputabile a servizi di trasporto:

a. interamente effettuati al di fuori del territorio di uno Stato membro dell'UE, della Svizzera e della Norvegia;

b. effettuati parzialmente al di fuori del territorio di uno Stato membro dell'UE, dell a Svizzera e della Norvegia, a condizione che il ritardo si verifichi al di fuori di tali Sta ti;

c. esentati dal PRR;

d. che non fanno parte del contratto di trasporto (autobus, tram, metropolitana, ta xi, bicicletta tra stazioni ferroviarie nella medesima area urbana);

e. effettuati con altra modalità di trasporto (aereo, stradale, per via navigabile inter na o marittima); in tal caso ciascuna modalità di trasporto è soggetta alla propria dis ciplina in materia di responsabilità per i ritardi subiti.

33.2. I vettori sono altresì esonerati dalla responsabilità per il ritardo subito (punto 10.2 precedente) qualora i viaggiatori siano stati informati di possibili ritardi prima dell'acquisto del titolo di viaggio, ovvero qualora, proseguendo il viaggio con un servizio o percorso alternativo, il ritardo all'arrivo nella destinazione indicata nel contratto di trasporto sia inferiore a 60 minuti.

33.3. I vettori sono esonerati dall'obbligo di corrispondere l'indennizzo di cui al punto 10.2.1 qualora l'evento sia dovuto a:

a. circostanze estranee all'esercizio ferroviario che il vettore, pur avendo adottato la diligenza richiesta dalle circostanze del caso concreto, non ha potuto evitare e le cui conseguenze non ha potuto impedire;

b. colpa del viaggiatore;

c. il comportamento di un terzo che il vettore, pur avendo adottato la diligenza richi esta dalle circostanze del caso concreto, non ha potuto evitare e le cui conseguenze non ha potuto impedire; il gestore dell'infrastruttura e le altre imprese ferroviarie ch e utilizzano la medesima infrastruttura non sono considerati terzi.

Assistenza in caso di ritardo o soppressione

Qualora il treno subisca un ritardo pari o superiore a 60 minuti, ovvero sia soppresso determinando un ritardo pari o superiore a 60 minuti, i vettori adottano ogni misura ragionevole e proporzionata per assistere i viaggiatori. Per quanto possibile, e tenuto conto del tempo di attesa, tale assistenza comprende la fornitura di bevande e pasti nonché, in conformità al punto 10.4 precedente, la fornitura di alloggio e l'organizzazione di mezzi di trasporto alternativi.

Particolare attenzione è riservata alle esigenze delle persone a mobilità ridotta, come descritto al Capitolo 14.

Danni alla persona

34. La responsabilità del vettore per il decesso e per le lesioni personali dei viaggiatori è disciplinata dalle Regole Uniformi CIV, fatta salva la legge nazionale applicabile che riconosca al viaggiatore un maggior indennizzo. Alla responsabilità per il trasporto nazionale in Stati non membri dell'UE si applica la legge nazionale applicabile. Fatto

salvo l'articolo 31 CIV, alla responsabilità dei vettori marittimi si applica la legge marittima applicabile.

35. Il vettore responsabile ai sensi dell'articolo 56 § 1, in combinato disposto con l'articolo 26 § 5 CIV, è tenuto a corrispondere ai viaggiatori, o ai loro aventi causa, adeguati acconti volti a soddisfare le immediate esigenze economiche in caso di decesso o lesione del viaggiatore in uno Stato membro dell'UE, qualora il servizio di trasporto interessato non sia stato esentato dal PRR. In caso di decesso, è corrisposto in via anticipata un importo di 21.000 euro per viaggiatore. In caso di lesione, sono corrisposti in via anticipata i costi pertinenti e ragionevoli fino a un importo di 21.000 euro per viaggiatore.

36. Gli acconti non costituiscono riconoscimento di responsabilità per l'evento che ha determinato il danno e sono detratti da qualsiasi indennizzo successivamente corrisposto. Può essere richiesta la restituzione dell'acconto qualora il danno sia stato causato con dolo o colpa del viaggiatore, ovvero qualora il beneficiario non avesse diritto a riceverlo.

37. Nella misura compatibile con la tutela dei propri interessi, i vettori che escludano la propria responsabilità forniscono, su richiesta del viaggiatore, supporto per l'esercizio delle azioni risarcitorie nei confronti di terzi (ove opportuno trasmettendo documenti, consentendo la visione dei rapporti di indagine, fornendo documentazione, ecc.).

Perdita e danneggiamento di cose

La responsabilità del vettore per il bagaglio a mano e per gli animali affidati alla custodia del viaggiatore è disciplinata dalle Regole Uniformi CIV, fatta salva la legge nazionale applicabile che riconosca al viaggiatore un maggior indennizzo. Alla responsabilità per il trasporto nazionale in Stati non membri dell'UE si applica la legge nazionale applicabile. Negli Stati membri dell'UE, in Svizzera e in Norvegia, i limiti di cui all'articolo 34 CIV non si applicano alla responsabilità per gli ausili per la mobilità delle persone con disabilità e a mobilità ridotta.

Persone con disabilità o a mobilità ridotta

Salvo quanto diversamente previsto nel presente capitolo, i diritti e gli obblighi stabiliti nel presente documento si applicano anche alle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

38. Termine di preavviso per l'assistenza

    38.1. Le persone con disabilità e a mobilità ridotta devono comunicare la propria necessità di assistenza almeno 24 ore prima dell'inizio del viaggio.

    38.2. Esse devono attenersi alle istruzioni impartite dai vettori al fine di beneficiare dell'assistenza prevista dalle norme di accesso dei vettori medesimi.

    38.3. Ove opportuno, i vettori possono accettare termini di preavviso più brevi.

39. Condizioni di viaggio

    39.1. Qualora il vettore richieda che un viaggiatore sia accompagnato a bordo, l'accompagnatore ha diritto a viaggiare gratuitamente e a essere seduto, ove possibile, accanto alla persona con disabilità o a mobilità ridotta.

39.2. Il cane di assistenza è ammesso ad accompagnare tali persone in conformità alla legge nazionale applicabile.

39.3. Qualora sia presente personale formato in servizio, il vettore o il gestore di stazione fornisce, alla partenza da, in transito presso o all'arrivo in una stazione presenziata, assistenza gratuita tale da consentire alla persona di salire a bordo, di trasferirsi su un servizio ferroviario in coincidenza per il quale sia munita di titolo di viaggio, o di scendere dal treno.

39.4. Nelle stazioni non presenziate, i vettori forniscono assistenza gratuita a bordo del treno e durante la salita e la discesa, qualora il treno sia scortato da personale formato.

40. Assistenza in caso di ritardo o soppressione

In caso di ritardo o soppressione, come descritto al Capitolo 10, particolare attenzione è riservata alle esigenze delle persone a mobilità ridotta, compresi i relativi cani di assistenza ove pertinenti:

- con la possibilità, per i fornitori del servizio di reinstradamento, di offrire alle persone con disabilità e a mobilità ridotta servizi alternativi adeguati alle loro esigenze e diversi da quelli offerti agli altri viaggiatori;
- con la fornitura di un alloggio che tenga conto delle loro esigenze.

40.1. Indennizzo per ausili alla mobilità, dispositivi di assistenza e cani di assistenza

40.1.1. Qualora il vettore causi la perdita o il danneggiamento di ausili alla mobilità, c omprese le sedie a rotelle, e di dispositivi di assistenza, ovvero la perdita o la lesione di cani di assistenza utilizzati da persone con disabilità e a mobilità ridotta, esso è re sponsabile di tale perdita, danno o lesione e provvede all'indennizzo senza indebito ritardo.

40.1.2. L'indennizzo comprende:

a. il costo di sostituzione o riparazione degli ausili alla mobilità o dei dispositivi di assistenza perduti o danneggiati;

b. il costo di sostituzione o di cura per la lesione subita dal cane di assistenza perd uto o ferito; e

c. i costi ragionevoli per la sostituzione temporanea degli ausili alla mobilità, dei di spositivi di assistenza o dei cani di assistenza, qualora tale sostituzione non sia fornit a dal vettore.

Reclami

41. Reclami per danni alla persona

41.1. L'avente diritto deve indirizzare per iscritto al vettore che ha effettuato la tratta di trasporto in cui si è verificato il sinistro i reclami relativi alla responsabilità del vettore per decesso o lesioni personali dei viaggiatori, entro dodici mesi dalla conoscenza del danno. Qualora tale tratta non sia stata effettuata dal vettore bensì da un vettore sostitutivo, l'avente diritto può indirizzare il proprio reclamo a quest'ultimo.

41.2. Qualora il trasporto sia stato oggetto di un unico contratto ed effettuato da vettori successivi, il reclamo può essere indirizzato al primo vettore, all'ultimo vettore, ovvero al vettore avente la sede principale, la succursale o l'ufficio che ha concluso il contratto di trasporto nello Stato di domicilio o residenza abituale del viaggiatore.

42. Altri reclami

42.1. L'avente diritto deve indirizzare per iscritto all'emittente del titolo di viaggio, ovvero a qualsiasi vettore partecipante all'esecuzione del contratto di trasporto, gli altri reclami, entro tre mesi dalla conclusione del viaggio ferroviario. Devono altresì essere prodotti il titolo di viaggio originale ed eventuale altra documentazione utile (ad esempio l'attestazione del ritardo rilasciata dal vettore).

42.2. I vettori destinatari dei reclami forniscono ai viaggiatori risposta motivata entro un mese dal ricevimento. Ove opportuno, i vettori trasmettono il reclamo all'impresa emittente, informandone contestualmente il viaggiatore. I vettori destinatari del reclamo, ovvero l'impresa emittente, forniscono quindi al viaggiatore una risposta definitiva entro tre mesi dal ricevimento del reclamo.

42.3. I vettori conservano i dati necessari alla valutazione del reclamo per l'intera durata della relativa procedura.

42.4. I recapiti dei reparti specializzati, i relativi indirizzi e le lingue di lavoro sono pubblicati sul sito www.cit-rail.org.

43. Azioni relative al bagaglio registrato e ai veicoli

43.1. L'avente diritto deve indirizzare per iscritto al vettore che ha effettuato la tratta in cui si è verificato il sinistro i reclami relativi al bagaglio registrato e ai veicoli. Qualora tale tratta non sia stata effettuata dal vettore bensì da un vettore sostitutivo, l'avente diritto può indirizzare il proprio reclamo a quest'ultimo.

43.2. L'azione per il recupero di una somma versata in relazione al contratto di trasporto può essere proposta nei confronti del vettore che ha riscosso tale somma, ovvero del vettore per conto del quale essa è stata riscossa.

43.3. L'azione per il rimborso e l'indennizzo per ritardi, nonché ogni altra azione fondata sul contratto di trasporto, può essere proposta soltanto nei confronti del primo o dell'ultimo vettore, ovvero del vettore che ha effettuato la tratta in cui si è verificato l'evento che ha dato origine al procedimento.

43.4. L'articolo 56 § 3 CIV si applica ai reclami relativi al bagaglio registrato e ai veicoli, proposti sulla base del contratto di trasporto.

43.5. Qualora l'avente diritto possa scegliere tra più imprese, il suo diritto di scelta si estingue non appena egli proponga l'azione nei confronti di una di esse.

44. Estinzione e prescrizione delle azioni

Ai termini di estinzione e prescrizione delle azioni previsti dagli articoli da 58 a 60 CIV si applicano a tutte le azioni risarcitorie fondate sul contratto di trasporto (tre anni per le azioni risarcitorie fondate sulla responsabilità del vettore in caso di decesso o lesioni personali dei viaggiatori; un anno per le altre azioni derivanti dal contratto di trasporto).

45. Foro competente

    Le azioni giudiziarie fondate sul contratto di trasporto possono essere proposte esclusivamente dinanzi ai giudici degli Stati membri dell'Organizzazione intergovernativa per i trasporti internazionali per ferrovia (OTIF) o dell'UE nel cui territorio il convenuto ha il proprio domicilio o la propria residenza abituale. Non è possibile adire altri giudici o tribunali.

46. Legge applicabile

    Qualora siano applicabili le leggi nazionali di più Stati, si applica la legge dello Stato in cui l'avente diritto fa valere le proprie pretese, incluse le norme di diritto internazionale privato.

Disposizioni transitorie e finali

La presente edizione delle CGT-CIV/PRR entra in vigore il 7 giugno 2023; essa abroga e sostituisce l'edizione precedente del 1° luglio 2019 e tutte le relative modifiche.

Parte 2: Condizioni speciali di trasporto per il treno notturno di European Sleeper

Articolo 1 – Definizioni

Stazione di arrivo

Stazione ferroviaria situata lungo il percorso di uno dei treni European Sleeper presso la quale il viaggiatore scende dal treno.

Prenotazione (Booking)

Acquisto di titoli di viaggio tramite il sito internet di European Sleeper o tramite il suo servizio clienti.

Livello di comfort

La distinzione, in base al comfort di viaggio, tra le carrozze e i compartimenti con posti a sedere (Budget), cuccette (Classic) e letti (Comfort Standard e Comfort Plus).

Compartimento

Sezione chiudibile a chiave di una delle carrozze dei treni European Sleeper, con capacità minima di 1 e massima di 6 viaggiatori seduti o sdraiati.

Contratto

Il contratto di trasporto relativo al trasferimento del viaggiatore dal luogo di partenza al luogo di destinazione.

Stazione di partenza

Stazione ferroviaria situata lungo il percorso di uno dei treni European Sleeper presso la quale il viaggiatore sale a bordo del treno.

Documento di trasporto

Documento che attesta il diritto del viaggiatore a utilizzare uno dei treni European Sleeper e/o ad accedere alla stazione, secondo quanto indicato o registrato elettronicamente su tale documento.

European Sleeper

European Sleeper Exploitatie B.V., con sede in Leidseweg 90F, 3531 BG, Utrecht, Paesi Bassi. Telefono: 0302035833. Numero di iscrizione alla Camera di Commercio: 86040472. Partita IVA: NL8638.41.636.B01.

Categoria tariffaria

La scelta della tariffa e delle relative condizioni tariffarie, distinte in European Sleeper Easy Night, Good Night e Flex Night.

Condizioni tariffarie

Le condizioni di cancellazione e di disponibilità associate a una categoria tariffaria.

Ritrovatore

Il viaggiatore che rinviene un oggetto a bordo di un treno gestito da European Sleeper.

Viaggio

Lo spostamento di uno o più viaggiatori tra una stazione di partenza e una stazione di arrivo.

Oggetto smarrito

Qualsiasi oggetto incustodito rinvenuto senza la sorveglianza del proprietario e consegnato a, o rinvenuto da, European Sleeper.

Occupazione

Il numero di viaggiatori per compartimento, indipendentemente dal fatto che il compartimento sia stato prenotato in uso privato per il relativo gruppo di viaggio.

Proprietario

La persona che dimostra di essere il legittimo proprietario dell'oggetto smarrito.

Viaggiatore

La persona che viaggia o intende viaggiare munita del titolo di viaggio.

Prenotazione di posto (Reservation)

La riserva di un posto specifico per uno o più viaggiatori in relazione a un determinato viaggio.

Posizione a giacere

I sedili dei compartimenti possono essere ribaltati in modo da essere utilizzati come letti.

Posizione a sedere

La posizione in cui i letti dei compartimenti sono ripiegati in modo da essere utilizzati come sedili.

Titolo di viaggio

Il titolo di viaggio costituisce prova della conclusione e del contenuto del contratto tra European Sleeper e il viaggiatore. Il titolo di viaggio può essere elettronico, cartaceo o entrambi. Esso indica i dettagli del servizio di trasporto cui il viaggiatore ha diritto, comprese le principali condizioni commerciali e legali (ovvero un rinvio alle stesse).

Prezzo del titolo di viaggio

L'importo corrisposto a European Sleeper dalla persona che effettua la prenotazione per l'acquisto del titolo di viaggio.

Orario

Il quadro degli orari di viaggio, arrivo e partenza dei treni gestiti da European Sleeper, reso disponibile da European Sleeper.

Personale di bordo

Il personale in servizio (o stewards di bordo) sui treni di European Sleeper che accompagna i viaggiatori per conto di European Sleeper.

Domanda di trasporto

L'esigenza di uno o più viaggiatori di viaggiare tra determinate stazioni, in un determinato periodo, con un determinato livello di comfort e occupazione per compartimento.

Prezzo di trasporto

L'importo dovuto dal viaggiatore, in conformità al contratto di trasporto, per il servizio di trasporto fornito da European Sleeper.

Servizio di trasporto

Il servizio ferroviario gestito da European Sleeper tra diverse stazioni, con un orario definito e differenti livelli di comfort e opzioni di occupazione a bordo.

Gruppo di viaggio

L'insieme dei viaggiatori che effettuano insieme un viaggio.

Articolo 2 – Applicabilità, disponibilità e ambito di applicazione

1. Le presenti condizioni si applicano al contratto concluso con European Sleeper per la fornitura del servizio di trasporto ferroviario di viaggiatori.

2. Il contratto concluso con European Sleeper riguarda esclusivamente il trasporto effettuato mediante i treni gestiti da European Sleeper.

3. Tutte le condizioni generali di European Sleeper possono essere consultate sul sito internet www.europeansleeper.eu. Esse sono altresì disponibili su richiesta presso il servizio clienti di European Sleeper e, su richiesta del viaggiatore, vengono inviate per posta senza alcun costo.

Articolo 3 – Obblighi di European Sleeper

Sulle tratte servite dai propri treni, European Sleeper si impegna, dietro pagamento del prezzo di trasporto, a trasportare il viaggiatore e, ove applicabile, i suoi figli, il bagaglio e/o

gli animali domestici al seguito, in conformità all'orario e al livello di comfort e all'opzione di occupazione indicati sul titolo di viaggio, dalla stazione di partenza indicata sul titolo alla stazione di arrivo ivi indicata.

Articolo 4 – Obblighi del viaggiatore

1. Al ricevimento del titolo di viaggio, il viaggiatore è tenuto a verificare che esso corrisponda alla richiesta di trasporto formulata.

2. Il viaggiatore è tenuto a comprovare, su prima richiesta di European Sleeper, mediante esibizione di un titolo di viaggio valido, il proprio diritto al servizio di trasporto che gli viene, gli è appena stato o gli sta per essere fornito, nonché quello relativo al proprio bagaglio e (ove applicabile) ai figli o agli animali domestici che lo accompagnano.

Articolo 5 – Diritti di European Sleeper

1. European Sleeper ha diritto di discostarsi dall'orario in circostanze particolari, trasportando il viaggiatore in orari, percorsi o con mezzi di trasporto diversi.

2. European Sleeper ha diritto di negare ogni servizio al viaggiatore, di rifiutargli l'accesso e, ove opportuno, di farlo allontanare, qualora il viaggiatore non sia in grado – mediante esibizione di un titolo di viaggio stampato o digitale – di comprovare il proprio diritto ai servizi che sta utilizzando, ha appena utilizzato o sembra in procinto di utilizzare, e/o qualora, in relazione alla normativa in vigore, il viaggiatore non sia autorizzato a utilizzare tali servizi.

3. European Sleeper ha diritto di negare al viaggiatore l'accesso al treno, di impartirgli istruzioni ovvero – quale extrema ratio – di obbligarlo a scendere dal treno, qualora, a proprio giudizio, il viaggiatore, il bagaglio, i figli e/o gli animali domestici al suo seguito causino o possano causare pericolo, inquinamento o disturbo.

4. European Sleeper ha diritto di ispezionare il bagaglio incustodito (e, nei casi in cui la sicurezza sia o possa essere compromessa, anche il bagaglio custodito).

5. Qualora il viaggiatore non adempia integralmente gli obblighi di cui all'articolo 4, paragrafo 2, in relazione al possesso dei titoli di viaggio necessari, European Sleeper ha diritto di esigere che i contratti non comprovati siano conclusi o riconclusi senza indugio, con il conseguente adempimento dei relativi obblighi economici.

Articolo 6 – Titoli di viaggio

In generale

1. Per utilizzare i treni di European Sleeper è necessario uno specifico titolo di viaggio, che costituisce al contempo il titolo per il viaggio e la prenotazione di un posto per il relativo livello di comfort. Il titolo di viaggio è valido esclusivamente per il treno, il giorno di viaggio e la tratta indicati sul titolo stesso. Il prezzo del titolo di viaggio deve essere corrisposto a European Sleeper prima del viaggio. I titoli di viaggio non sono nominativi e sono cedibili.

2. European Sleeper fornisce un titolo di viaggio digitale per ciascun viaggiatore, per ciascun viaggio. Il titolo di viaggio del treno notturno European Sleeper può essere stampato in formato A4 oppure mostrato in formato digitale al personale di bordo. Il codice a barre presente sul titolo è necessario per aprire i tornelli presso la

stazione di partenza o di arrivo nei Paesi Bassi. Il viaggiatore è responsabile della propria capacità di esibire il titolo di viaggio.

3. La vendita dei titoli di viaggio inizia generalmente 180 giorni prima della partenza del treno, ma tale periodo può essere ridotto in base alle circostanze.

4. I titoli di viaggio acquistati tramite il sito internet di European Sleeper sono inviati via e-mail alla persona che ha effettuato la prenotazione dopo il pagamento. Tale persona è responsabile dell'inoltro dei titoli di viaggio ai rispettivi viaggiatori ed è il primo referente in caso di variazioni. Devono inoltre essere forniti i recapiti di almeno uno dei viaggiatori, affinché European Sleeper possa tenere informati i viaggiatori in merito a eventuali variazioni. Possono inoltre essere forniti i recapiti degli altri viaggiatori, o di altre persone che desiderino essere informate.

5. Per combinare, in un'unica prenotazione, diversi livelli di comfort, opzioni di occupazione e/o condizioni tariffarie, è necessario aggiungere viaggi distinti alla medesima prenotazione, in quanto tali elementi non possono essere combinati in un unico viaggio. Aggiungendo più viaggi a una prenotazione, è inoltre possibile prenotare un diverso numero di viaggiatori per il viaggio di andata e per quello di ritorno. Tutti i viaggi compresi in una prenotazione possono essere annullati soltanto contestualmente. I viaggiatori che desiderino poter annullare separatamente viaggi diversi devono acquistarli in prenotazioni distinte. È possibile aggiungere un massimo di quattro viaggi distinti a un'unica prenotazione.

6. Ai viaggiatori e alla persona che effettua la prenotazione è vietato rivendere i titoli di viaggio a scopo di lucro.

7. Non è consentito interrompere il viaggio sui treni European Sleeper. In caso di interruzione del viaggio da parte del viaggiatore, per la parte restante del viaggio dovrà essere acquistato un nuovo titolo di viaggio.

Assegnazione dei posti a bordo

8. Il posto a bordo è assegnato al viaggiatore dal sistema di prenotazione di European Sleeper durante il processo di prenotazione, in base al livello di comfort e alle opzioni di occupazione selezionati dalla persona che effettua la prenotazione. Attualmente i viaggiatori non possono scegliere autonomamente il proprio posto a bordo.

9. Immediatamente prima dell'acquisto del titolo di viaggio (pagamento), il posto assegnato al viaggiatore o ai viaggiatori dal sistema di prenotazione viene mostrato alla persona che effettua la prenotazione.

10. Di norma i viaggiatori sono assegnati a un unico compartimento insieme al proprio gruppo di viaggio. Qualora ciò non sia più possibile (ad esempio a causa dell'elevato tasso di occupazione del treno), i viaggiatori vengono assegnati a compartimenti diversi nel modo più favorevole possibile, e alla persona che effettua la prenotazione viene mostrato un avviso prima dell'acquisto del titolo di viaggio. Qualora l'assegnazione proposta non sia gradita ai viaggiatori, si consiglia alla persona che effettua la prenotazione di provare a prenotare un livello di comfort o un giorno diverso, che possa consentire un'assegnazione più favorevole. Qualora, per motivi di salute fisica, non sia possibile viaggiare in un letto centrale o superiore, ma il sistema di prenotazione di European Sleeper abbia assegnato proprio tale letto, si prega di contattare quanto prima il servizio clienti di European Sleeper dopo la prenotazione.

Partenza del treno

11. È responsabilità del viaggiatore presentarsi puntualmente presso la stazione di partenza e il binario corretto. Si consiglia vivamente di individuare in anticipo la posizione della carrozza corretta sul binario.

12. European Sleeper è tenuta a informare i viaggiatori, per quanto possibile, in merito a eventuali variazioni relative allo svolgimento del servizio ferroviario. È responsabilità del viaggiatore verificare, tramite i consueti canali di comunicazione, l'eventuale presenza di variazioni prima della partenza. Ciò può avvenire anche tramite il sito internet di European Sleeper o i canali informativi presenti nelle stazioni.

Annullamento dei titoli di viaggio

13. I titoli di viaggio prenotati possono essere annullati tramite il collegamento «La mia prenotazione» sul sito internet di European Sleeper (non appena tale funzione sia operativa). Qualora ciò non sia possibile (ad esempio perché la funzione non è ancora operativa), si prega di contattare il servizio clienti via email a info@europeansleeper.com. L'annullamento è disciplinato dalle condizioni tariffarie previste dal contratto tra European Sleeper e la persona che ha effettuato la prenotazione.

14. Tutti i viaggi compresi in una prenotazione possono essere annullati soltanto contestualmente. I viaggiatori che desiderino poter annullare separatamente viaggi diversi devono acquistarli in prenotazioni distinte.

Viaggi a breve distanza al mattino o alla sera

15. Per determinate tratte del viaggio, ad esempio per brevi distanze percorse al mattino o alla sera, è possibile prenotare esclusivamente il livello Budget. Nei Paesi Bassi, in Belgio e nella Repubblica Ceca, European Sleeper non consente viaggi nazionali e pertanto non è possibile acquistare titoli di viaggio per tali tratte.

Articolo 7 – Condizioni tariffarie

In generale

1. Il titolo di viaggio è soggetto a condizioni tariffarie che prevedono condizioni speciali e derogatorie in materia di annullamento. Il viaggiatore deve prendere visione di tali condizioni tariffarie, indicate sul titolo di viaggio e consultabili sul sito internet di European Sleeper.

2. Qualora un viaggiatore già in possesso di un titolo di viaggio desideri modificare il percorso, il giorno di viaggio o il livello di comfort, ciò può avvenire soltanto mediante annullamento del titolo originario. Si applicano le condizioni tariffarie di cui all'articolo 7 relative al titolo di viaggio. Tutti i viaggi compresi in una prenotazione possono essere annullati soltanto contestualmente.

Categorie tariffarie

3. European Sleeper applica le tre categorie tariffarie e le relative condizioni di seguito indicate. Le tariffe di European Sleeper variano inoltre in base alla domanda di trasporto prevista in determinati giorni e periodi dell'anno.

4. Tariffa Flex Night: si tratta della tariffa ordinaria, priva di sconto. In caso di annullamento, il prezzo del titolo di viaggio è interamente rimborsato fino a 48 ore prima della partenza. La disponibilità di questa tariffa non è limitata, salvo che il treno o un determinato livello di comfort risulti già completamente prenotato.

5. Tariffa Good Night: si tratta di una tariffa scontata. Con questa tariffa, in caso di annullamento fino a 30 giorni prima della partenza, il prezzo del titolo di viaggio è interamente rimborsato, mentre in caso di annullamento fino a 15 giorni prima della partenza è rimborsato il 50%. Per i diversi livelli di comfort è disponibile un numero limitato di titoli di viaggio a questa tariffa.

6. Tariffa Easy Night: è la tariffa che offre lo sconto maggiore. I titoli di viaggio non possono essere annullati. Per i diversi livelli di comfort è disponibile un numero limitato di titoli di viaggio a questa tariffa.

Bambini

7. I titoli di viaggio per bambini dai 4 agli 11 anni sono sempre addebitati alla vantaggiosa tariffa Easy Night, fatte salve le condizioni della tariffa Flex Night.

8. I bambini fino a 3 anni compiuti viaggiano gratuitamente qualora non occupino un proprio letto/posto e condividano il letto/posto con un viaggiatore pagante. Un letto/posto può essere condiviso al massimo da un bambino fino a tre anni e da un'altra persona. Qualora si desideri che il bambino disponga di un proprio letto/posto, è necessario prenotare la tariffa bambino.

9. I bambini fino a 11 anni possono viaggiare con European Sleeper soltanto se accompagnati da una persona di almeno 18 anni, con un massimo di quattro bambini per ciascun accompagnatore maggiorenne.

10. I bambini dai 12 anni compiuti e non ancora maggiorenni possono viaggiare autonomamente sui treni European Sleeper, purché muniti del consenso dei genitori o del tutore legale (v. infra).

Minori in viaggio all'estero

11. Il viaggiatore di età pari o superiore a 12 anni e non ancora maggiorenne, che viaggi autonomamente, deve essere in possesso, per l'intera durata del viaggio, di un'autorizzazione scritta dei genitori o del tutore legale relativa a quel determinato viaggio, e deve esibirla a un rappresentante di European Sleeper su prima richiesta.

12. Il viaggiatore minorenne accompagnato da una persona maggiorenne deve essere in possesso, per l'intera durata del viaggio, del consenso scritto dei genitori o del tutore legale relativo a quel determinato viaggio, e deve esibirlo su prima richiesta di un rappresentante di European Sleeper. Il viaggiatore minorenne deve essere in possesso di tale consenso scritto anche qualora sia accompagnato da un genitore titolare della potestà genitoriale congiunta, e deve esibirlo su prima richiesta. Qualora un genitore sia titolare della potestà genitoriale esclusiva, tale genitore deve comprovarlo su prima richiesta di un rappresentante di European Sleeper.

13. Il consenso scritto sopra indicato deve essere dimostrato utilizzando il modulo «Consenso al viaggio all'estero con un minore»; per ulteriori informazioni si veda: https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/reizen-met-kinderen/documenten/formulieren/2014/02/06/formulier-toestemming-reizen-met-minderjarige-naar-het-buitenland.

Gruppi

14. Sul sito internet di European Sleeper è possibile prenotare titoli di viaggio per un massimo di sei persone per viaggio. Nell'ambito della stessa prenotazione, è possibile aggiungere un ulteriore viaggio per consentire a più persone di viaggiare contemporaneamente.

15. Per le prenotazioni di gruppo (ad esempio gite scolastiche o eventi aziendali) si prega di contattare il servizio clienti di European Sleeper. Previo accordo con il servizio clienti, i gruppi possono beneficiare di tariffe agevolate.

Interrail/Eurail Pass e carte sconto

16. A decorrere dal 1° luglio 2023, gli Interrail Global Pass e gli Eurail Global Pass sono validi sui treni notturni di European Sleeper, ma soltanto in combinazione con una prenotazione European Sleeper per i livelli Budget, Classic, Comfort Standard o Comfort Plus.

17. La prenotazione European Sleeper per i livelli Budget, Classic, Comfort Standard o Comfort Plus può essere acquistata tramite il sito internet di European Sleeper o tramite altri canali di vendita ufficiali. Le tariffe di prenotazione si applicano sia ai bambini sia agli adulti. Le prenotazioni sono soggette alle condizioni della tariffa Good Night di European Sleeper.

18. Non è possibile effettuare prenotazioni per compartimenti privati nei livelli Budget o Classic, ai quali si applicano le tariffe ordinarie.

19. I viaggiatori devono poter esibire al personale European Sleeper un Eurail Global Pass o un Interrail Global Pass valido, in formato digitale o cartaceo. Gli Interrail e gli Eurail Pass sono personali e non cedibili (per maggiori informazioni si veda il sito Interrail/Eurail). Gli Interrail o Eurail Pass validi per singoli Paesi non sono validi sui treni gestiti da European Sleeper.

20. Le carte RAILPLUS e altre carte sconto non sono attualmente accettate sui treni European Sleeper. Anche i pass FIP (pass internazionali per i dipendenti delle ferrovie) e altre carte non sono attualmente accettati sui treni European Sleeper.

Articolo 8 – Livelli di comfort e occupazione

1. Comfort Plus

È l'opzione di viaggio più confortevole. I compartimenti a 3 letti possono essere prenotati come Single (1 persona), Double (2 persone) e Triple (3 persone). I viaggiatori che prenotano un Triple in coppia, oppure un Double/Triple da soli, possono condividere il compartimento con uno o più altri viaggiatori. Uomini e donne viaggiano insieme, salvo nel compartimento Triple – Solo Donne, riservato a chiunque si identifichi verificabilmente come donna.

Durante il giorno sono disponibili tre posti a sedere. I servizi igienici si trovano altrove nella carrozza. I letti sono dotati di materassi di pregio, piumino, lenzuolo e cuscino. I compartimenti possono essere chiusi a chiave dall'interno.

Colazione, drink di benvenuto, asciugamano e set da toeletta sono inclusi nel prezzo del titolo di viaggio. Ulteriori bevande e snack sono disponibili a pagamento presso il

personale di bordo. Su richiesta, il personale di bordo effettua un servizio di sveglia all'orario scelto dal viaggiatore.

La disposizione del Comfort Plus e i relativi servizi possono occasionalmente differire dalla descrizione sopra riportata, nonché dalle immagini di questo livello di comfort mostrate sul sito internet di European Sleeper.

2. Comfort Standard

Il compartimento Comfort Standard dispone di tre posti a sedere e tre letti con materasso. È inoltre possibile prenotare un compartimento Comfort Standard a uso esclusivo. I compartimenti possono essere prenotati per uso singolo, doppio o triplo. I viaggiatori che prenotano un compartimento triplo per due persone, oppure un doppio/triplo a uso singolo, possono condividere il compartimento con uno o più altri viaggiatori. Uomini e donne viaggiano in compartimenti misti, salvo nel compartimento Triple – Solo Donne, aperto a chiunque possa dimostrare di identificarsi come donna.

I compartimenti sono dotati di letti compatti (circa 60 cm × 175-185 cm) con materasso e biancheria già predisposta. Ciascun compartimento dispone di una panca a tre posti, un piccolo tavolino da finestrino e un ampio tavolo estraibile, ed è chiudibile a chiave dall'interno. Lavabi e servizi igienici non si trovano nel compartimento, ma sono disponibili nel corridoio.

L'acqua minerale è inclusa. Colazione, bevande e snack sono disponibili a pagamento presso il personale di bordo.

3. Classic

Un'opzione di viaggio confortevole ed economica. Sia il compartimento da 6 posti sia quello da 5 posti possono essere prenotati come compartimenti condivisi o privati. I viaggiatori che prenotano meno di 6 posti nel compartimento a 6 cuccette, o meno di 5 posti in quello a 5 cuccette, possono condividere il compartimento con altri viaggiatori. Il compartimento da 5 posti può inoltre essere prenotato in uso esclusivo, consentendo a persone dello stesso gruppo di viaggio di viaggiare insieme. Uomini e donne viaggiano insieme, salvo nel compartimento Solo Donne (Women-Only), riservato a chiunque si identifichi verificabilmente come donna.

Nel compartimento è disponibile un ampio tavolo pieghevole per il giorno. Durante il giorno sono disponibili sei posti a sedere, che la sera vengono ripiegati in cinque o sei cuccette. Coperta, lenzuolo e cuscino sono inclusi per tutti i viaggiatori. I servizi di lavabo e igienici si trovano altrove nella carrozza. I compartimenti sono chiudibili a chiave dall'interno.

L'acqua minerale è inclusa nel prezzo del titolo di viaggio. La colazione può essere aggiunta tramite il sito internet a pagamento. Bevande e snack sono disponibili a pagamento presso il personale di bordo. Su richiesta, il personale di bordo effettua un servizio di sveglia all'orario scelto dal viaggiatore.

La disposizione del Classic e i relativi servizi possono occasionalmente differire dalla descrizione sopra riportata, nonché dalle immagini di questo livello di comfort mostrate sul sito internet di European Sleeper.

4. Budget

È l'opzione di viaggio più economica. Il compartimento a 6 posti può essere prenotato come compartimento condiviso per sei persone. I viaggiatori che prenotano meno di sei posti nel compartimento a 6 posti possono condividere il compartimento con altri viaggiatori. Uomini e donne viaggiano insieme. I servizi igienici si trovano altrove nella carrozza. La colazione può essere aggiunta tramite il sito internet a pagamento. Bevande e snack sono disponibili a pagamento presso il personale di bordo.

La disposizione del Budget e i relativi servizi possono occasionalmente differire dalla descrizione sopra riportata, nonché dalle immagini di questo livello di comfort mostrate sul sito internet di European Sleeper.

Persone a mobilità ridotta

5. Allo stato attuale, i treni di European Sleeper non dispongono purtroppo di attrezzature complete per le persone a mobilità ridotta.

6. È possibile portare a bordo, come bagaglio, una sedia a rotelle pieghevole. Si prega di contattare a tal fine il servizio clienti. Si segnala che non è possibile spostarsi a bordo del treno con una sedia a rotelle.

7. Viaggiare con un cane guida è consentito, ma soltanto in un compartimento privato. Dopo la prenotazione, il viaggiatore può richiedere al servizio clienti un upgrade gratuito a compartimento privato.

8. Per i viaggiatori che accompagnano persone a mobilità ridotta è prevista una tariffa speciale, ottenibile tramite il servizio clienti.

9. Il personale di bordo fornisce assistenza ai viaggiatori con disabilità o a mobilità ridotta. Qualora sia necessaria assistenza, il viaggiatore deve darne comunicazione almeno 2 giorni prima della partenza inviando un'e-mail a info@europeansleeper.eu.

10. L'assistenza in stazione per i passeggeri a mobilità ridotta può essere richiesta, purché venga prenotata con sufficiente anticipo, tramite:
    - NS Reisassistentie per i Paesi Bassi: https://www.ns.nl/reisinformatie/reizen-met-een-beperking/ns-reisassistentie.htm
    - DB Mobilitätsservice-Zentrale per la Germania: https://www.bahn.de/service/individuelle-reise/barrierefrei
    - ČD per la Repubblica Ceca: https://www.cd.cz/cestovani-zdravotne-hendikepovanych/default.htm

11. Compartimenti Solo Donne (Women-Only)

Le cabine da 5 posti (Classic) e quelle da 3 posti (Triple) (Comfort Plus e Comfort Standard) sono disponibili anche nella versione Women Only, riservata a tutte le persone che si identificano come donne. Ogni adulto può viaggiare con un massimo di un bambino fino a 3 anni compiuti (maschio o femmina), purché il bambino non occupi un posto letto proprio. Tutte le altre cabine dei treni notturni European Sleeper possono essere condivise da uomini e donne.

Compartimenti privati

12. Il compartimento Classic da 5 posti può inoltre essere prenotato come compartimento privato. Anche qualora si prenotino tutti i posti di un compartimento condiviso, nessun passeggero esterno viaggerà in tale compartimento insieme a tali viaggiatori.

13. Per Comfort Standard e Comfort Plus, i viaggiatori viaggiano in un compartimento privato qualora prenotino in tre persone un Triple, in due persone un Double, oppure in una persona un Single.

Animali domestici

14. Gli animali domestici sono benvenuti sui treni European Sleeper, ma soltanto se il proprietario ha prenotato un compartimento privato ed è corrisposto un supplemento di pulizia per la pulizia accurata successiva al viaggio. Sui treni European Sleeper sono ammessi soltanto cani e gatti. Il trasporto di altri animali domestici è rigorosamente vietato.

15. È possibile trasportare al massimo 2 gatti. I gatti devono rimanere in ogni momento nel proprio trasportino.

16. È possibile trasportare al massimo 2 cani di piccola taglia oppure 1 cane di grande taglia. I cani di grande taglia devono indossare la museruola quando si trovano nel corridoio, al di fuori del compartimento. All'interno del compartimento la museruola può essere rimossa, salvo diversa richiesta del personale di bordo. Il personale di bordo ha sempre il diritto di accedere al compartimento.

17. Cani e gatti devono viaggiare sotto la sorveglianza del proprietario nel compartimento privato prenotato. Il proprietario è responsabile di eventuali danni causati dal proprio animale.

18. Ai cani è consentito stare soltanto sul pavimento, non sui sedili o sui letti. È necessario utilizzare un telo per cani fornito da European Sleeper su cui far sdraiare l'animale.

19. Qualora il trasporto dell'animale domestico comporti costi di pulizia superiori all'ordinario, tali costi possono essere addebitati a posteriori al proprietario.

20. I viaggiatori con animali domestici devono rispettare le leggi e i regolamenti dei Paesi attraversati durante il viaggio (passaporto per animali da compagnia, vaccinazioni, ecc.).

Articolo 9 – Regole a bordo

Posti a bordo

1. Il diritto al posto/letto prenotato decade qualora il viaggiatore non lo occupi entro 15 minuti dalla partenza del treno dalla stazione presso cui ha effettuato la prenotazione.

2. European Sleeper si riserva il diritto, in casi particolari, di assegnare ai viaggiatori posti/letti diversi da quelli indicati sui titoli di viaggio.

3. Qualora un viaggiatore desideri, a bordo, un posto in un livello di comfort superiore rispetto a quello offerto, deve corrispondere al personale di bordo la differenza di prezzo tra i due posti.

4. I viaggiatori privi di titolo di viaggio per un determinato livello di comfort non sono ammessi nelle carrozze di tale livello. Tale regola si applica anche a corridoi, terrazzini e altri spazi comuni. Eccezioni possono essere ammesse caso per caso soltanto per motivi urgenti.

Trasformazione dei posti a sedere in letti e viceversa

5. Ove tecnicamente possibile, durante il giorno i letti vengono trasformati in posti a sedere. Su richiesta, il personale di bordo delle rispettive carrozze assiste i viaggiatori nella trasformazione di letti e cuccette in posti a sedere e viceversa, di norma nell'ordine in cui le richieste vengono formulate.

6. A partire dalle 21:30, i viaggiatori che condividono un compartimento non possono opporsi alla trasformazione dei posti a sedere in letti, qualora uno dei viaggiatori del compartimento desideri coricarsi. Di norma, dalle 22:45 i posti a sedere vengono trasformati in letti senza necessità di richiesta. Di norma, dalle 8:00 i letti vengono ritrasformati in posti a sedere. In ogni caso, i viaggiatori non possono opporsi alla ritrasformazione dei letti del proprio compartimento in posti a sedere dopo le 8:00, qualora uno dei viaggiatori del compartimento lo desideri. Nei compartimenti in cui i posti a sedere sono stati trasformati in letti, l'illuminazione principale viene di norma spenta.

Riposo notturno

7. Durante il viaggio sui treni European Sleeper, i viaggiatori devono comportarsi in modo da non disturbare il riposo degli altri viaggiatori. Ciò vale in misura maggiore nel periodo compreso tra le 23:30 e le 5:30. In particolare, occorre evitare rumori (ad esempio conversazioni ad alta voce, riproduzione di musica tramite dispositivi, ecc.). Il personale di bordo è autorizzato a valutare il rispetto di tale regola da parte dei viaggiatori ed è tenuto a farla osservare. I viaggiatori che non rispettino tale regola e non modifichino il proprio comportamento su richiesta del personale di bordo possono essere allontanati dal treno. In tali casi essi non hanno diritto al rimborso della tariffa né dei diritti di prenotazione.

8. Considerato che i viaggiatori potrebbero essere addormentati, il personale di bordo non assegna letti o cuccette ai viaggiatori che salgono a bordo tra la stazione di Deventer e Berlino Hbf (e viceversa), salvo che vi siano compartimenti in cui tutti i letti o le cuccette siano ancora liberi.

Fumo

9. Fumare è rigorosamente vietato su tutti i treni European Sleeper.

Cibi e bevande

10. Per i viaggiatori che hanno prenotato il Comfort Plus, la colazione è inclusa nel prezzo del titolo di viaggio. Per gli altri viaggiatori, la colazione può essere aggiunta tramite il sito internet a pagamento. Inoltre, snack e bevande sono disponibili a pagamento presso il personale di bordo.

11. I viaggiatori possono portare e consumare a bordo dei treni European Sleeper cibi e bevande propri, purché ciò non arrechi disturbo agli altri viaggiatori. Qualora il

consumo di cibi e bevande comporti costi di pulizia superiori all'ordinario, tali costi possono essere recuperati a posteriori nei confronti dei viaggiatori interessati. Non è consentito portare e utilizzare a bordo apparecchiature elettriche proprie per cibi e bevande (compresi i bollitori) né fornelli a gas.

Bagaglio

12. Il bagaglio deve essere collocato dal viaggiatore negli appositi spazi bagagli del compartimento assegnato, in modo da non arrecare disturbo agli altri viaggiatori.

13. Il bagaglio non deve essere collocato nei corridoi o nei compartimenti adiacenti. Non è consentito portare a bordo dei treni European Sleeper slitte o altri oggetti (sportivi) di grandi dimensioni.

14. In deroga all'articolo 9, paragrafo 14 (numerazione originale), è consentito il trasporto di un paio di sci o di uno snowboard per persona, purché sistemati a bordo in modo da non arrecare disturbo agli altri viaggiatori, previo accordo con il personale di bordo.

Biciclette

15. Il trasporto di biciclette richiede una prenotazione, per la quale è dovuto un supplemento per bicicletta. Sui treni European Sleeper possono essere trasportate soltanto biciclette standard per una persona. Tandem, carrelli, ciclomotori, motocicli, scooter, scooter per la mobilità, biciclette reclinate, cargo bike/tricicli e mezzi di trasporto simili non sono ammessi a bordo. Le biciclette elettriche possono essere trasportate ma non possono essere ricaricate a bordo.

16. È ammessa al massimo una bicicletta per viaggiatore sui treni European Sleeper.

17. Il viaggiatore deve collocare la bicicletta nella carrozza indicata sul modulo di prenotazione della bicicletta, nell'apposita sezione di tale carrozza, presso la stazione di partenza. La bicicletta deve essere ritirata presso la stazione di arrivo. Non è consentito portare le biciclette in una carrozza diversa da quella indicata sul modulo di prenotazione, né in una parte della carrozza non destinata a tale scopo.

18. Eventuale bagaglio legato o fissato alla bicicletta deve essere portato dal viaggiatore nel compartimento in cui ha prenotato il posto a sedere, la cuccetta o il letto.

19. Le biciclette pieghevoli e imballate (di dimensioni non superiori a un normale bagaglio) sono trasportate gratuitamente come bagaglio, qualora possano essere riposte nel vano bagagli del compartimento prenotato e non ostacolino o blocchino altri viaggiatori o i sistemi di sicurezza del treno.

Oggetti non ammessi

20. È vietato ai viaggiatori portare o trasportare a bordo dei treni European Sleeper i seguenti oggetti:

    a. Merci pericolose ai sensi del Regolamento concernente il Trasporto Internazionale per Ferrovia delle Merci Pericolose (RID – Appendice C alla COTIF, Convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia), ovvero altre merci che, per le loro caratteristiche (chimiche), possano costituire un rischio per la salute, la sicurezza o il regolare esercizio.

b. Armi (da fuoco), munizioni, altre armi quali armi da fuoco antiche, spade, coltelli (escluso il coltellino tascabile legalmente consentito), armi da punta o da taglio.

c. Oggetti il cui trasporto sia vietato dalle leggi, dai regolamenti o dalle norme applicabili in uno Stato di partenza, di transito o di destinazione del viaggio.

d. Altri oggetti che, a ragionevole giudizio di European Sleeper, non siano idonei a essere trasportati con le modalità utilizzate da European Sleeper, in ragione del loro peso, dimensione, forma, odore o natura.

21. Nei casi seguenti, al viaggiatore può essere negato l'accesso ai treni European Sleeper, ovvero il viaggiatore può essere escluso dal trasporto durante il viaggio, senza diritto al rimborso del prezzo del titolo di viaggio e fatto salvo l'obbligo del viaggiatore di risarcire integralmente a European Sleeper il danno da ciò derivante:

    a. qualora il viaggiatore costituisca o possa costituire un pericolo per la sicurezza degli altri viaggiatori, dei dipendenti di European Sleeper, del gestore dell'infrastruttura ferroviaria o dei dipendenti di un'altra impresa ferroviaria;

    b. qualora il viaggiatore ostacoli o molesti altri viaggiatori, ovvero dipendenti o ausiliari di European Sleeper, di un'altra impresa ferroviaria o del gestore dell'infrastruttura ferroviaria;

    c. qualora il viaggiatore abusi del proprio titolo di viaggio, di un treno o di un impianto (quale il freno di emergenza, il pulsante di allarme o l'uscita di emergenza), ovvero utilizzi un treno o un impianto in un momento in cui esso non è disponibile per l'uso, o in un modo diverso da quello previsto, o lo danneggi;

    d. qualora il viaggiatore non rispetti le istruzioni dei dipendenti o degli ausiliari di European Sleeper, di un'altra impresa ferroviaria o del gestore dell'infrastruttura ferroviaria;

    e. qualora il viaggiatore turbi o possa altrimenti turbare l'ordine, la quiete, la sicurezza o il regolare funzionamento del servizio;

    f. qualora il viaggiatore non abbia ancora compiuto 12 anni e viaggi senza essere accompagnato da una persona maggiorenne, ovvero non soddisfi in altro modo gli obblighi derivanti dall'articolo 7, paragrafi 11, 12 e 13, delle presenti condizioni generali.

22. In caso di uso improprio del freno di emergenza o di un pulsante di allarme, il viaggiatore è tenuto, in aggiunta, al pagamento immediato di una penale di 125 euro. In caso di abuso del titolo di viaggio, il viaggiatore è tenuto, in aggiunta, al pagamento immediato di una penale di 100 euro. Resta fermo il diritto al risarcimento del danno.

Articolo 10 – Diritti del viaggiatore

Ritardo o soppressione del treno

1. In caso di ritardo o cancellazione dei treni European Sleeper, si applicano le disposizioni della sezione 10 delle GCC-CIV/PRR.

2. In caso di cancellazione dei treni European Sleeper, oppure qualora venga comunicato prima della partenza un ritardo previsto superiore a sessanta minuti rispetto all'orario di arrivo indicato sul Biglietto alla Stazione di arrivo, o ancora qualora la partenza sia anticipata rispetto all'orario indicato sul Biglietto, European Sleeper offre alla Persona che ha effettuato la prenotazione dei Biglietti la possibilità di scegliere tra:

(i) proseguire il viaggio in una data successiva concordata; e

(ii) il rimborso entro un mese (ed eventualmente il rimborso del viaggio di ritorno al primo punto di partenza).

Trasporto sostitutivo e alloggio

3. Qualora il viaggiatore non possa proseguire il proprio viaggio nella stessa giornata, in conformità al contratto di trasporto, a causa di un treno soppresso o ritardato, ovvero qualora la prosecuzione del viaggio nella stessa giornata non possa ragionevolmente essere richiesta in considerazione delle circostanze, European Sleeper:

   I. offre un alloggio adeguato, incluso il trasferimento necessario tra la stazione e il luogo di alloggio;

   II. rimborsa i costi ragionevoli dell'alloggio, incluso il trasferimento necessario tra la stazione e il luogo di alloggio.

4. Qualora European Sleeper possa offrire un trasporto alternativo (quale autobus, metropolitana, taxi), il diritto all'alloggio di cui all'articolo 10.3 decade.

Indisponibilità del posto prenotato

5. Qualora non sia possibile usufruire del livello Budget, Classic, Comfort Standard o Comfort Plus a causa di ritardi dei treni European Sleeper, guasti dei treni European Sleeper o della carrozza interessata, ovvero per qualsiasi altro motivo, al viaggiatore viene offerto, ove possibile, un posto nel medesimo livello di comfort originariamente prenotato presso European Sleeper.

6. Qualora non sia possibile offrire al viaggiatore un posto alternativo, il viaggiatore ha diritto al rimborso integrale del titolo di viaggio acquistato.

7. Qualora il viaggiatore non possa utilizzare il livello Budget, Classic, Comfort Standard o Comfort Plus prenotato, ma possa essere offerto soltanto un posto in un livello di comfort inferiore, il viaggiatore ha diritto almeno al seguente rimborso:

Tipo di downgrade	Rimborso
da Comfort Plus a Comfort Standard	€ 25 a persona
da Comfort Standard a Classic	€ 25 a persona
da Classic a Budget	€ 50 a persona
da Comfort a Budget	€ 100 a persona
da privato a condiviso	€ 25 a persona
da condiviso 5 a condiviso 6	€ 25 a persona
Interrail	25%

8. Qualora il viaggiatore non possa utilizzare il livello Budget, Classic, Comfort Standard o Comfort Plus prenotato, ma possa essere offerto un posto in un livello di comfort superiore, non gli viene addebitato alcun costo aggiuntivo.

Richiesta di rimborso e/o indennizzo

9. I viaggiatori possono presentare richieste di rimborso e indennizzo al servizio clienti di European Sleeper entro un mese dalla data del viaggio, tramite e-mail a info@europeansleeper.eu. Tali richieste sono evase dal servizio clienti entro un mese dalla presentazione. I costi relativi alle transazioni finanziarie sono a carico di European Sleeper.

Privacy

10. Nella fornitura dei propri servizi ai consumatori, European Sleeper può trattare i dati personali dei consumatori. Ulteriori informazioni sul trattamento dei dati personali da parte di European Sleeper sono disponibili nell'informativa privacy pubblicata sul sito internet di European Sleeper (https://www.europeansleeper.eu). Tale informativa specifica, tra l'altro, quali dati European Sleeper raccoglie e successivamente tratta, nonché le finalità del trattamento.

Reclami e controversie

11. I reclami possono essere presentati via e-mail al servizio clienti di European Sleeper, all'indirizzo info@europeansleeper.eu, indicando come oggetto «Gestione reclami» e (ove applicabile) il numero di prenotazione.

12. European Sleeper gestirà tutti i reclami e le richieste di rimborso relativi ai biglietti emessi da European Sleeper.

13. A seconda della natura del reclamo, il viaggiatore che non condivida le modalità con cui European Sleeper ha gestito il proprio reclamo di cui al paragrafo 17 può rivolgersi ai seguenti organismi:

    - l'Autorità di vigilanza del Ministero delle Infrastrutture e della Gestione delle Acque;
    - Centro Europeo Consumatori
    - Il giudice ordinario (autorità giudiziaria civile).

Articolo 11 – Oggetti smarriti e ritrovati

Consegna degli oggetti smarriti

15. In caso di ritrovamento di un oggetto a bordo, si prega di consegnarlo quanto prima al personale di bordo.

16. Qualora si desideri che l'oggetto venga restituito nel caso in cui non venga reclamato, è necessario segnalarlo al momento della consegna.

Periodo di conservazione

17. European Sleeper conserva gli oggetti smarriti per un periodo massimo di 3 mesi dalla data del ritrovamento e della consegna.

18. Gli oggetti deperibili, non igienici o pericolosi (quali alimenti, medicinali o oggetti taglienti) non vengono conservati e possono essere smaltiti immediatamente.

Restituzione al proprietario

19. Il legittimo proprietario può ritirare l'oggetto previa verifica e previo pagamento degli eventuali oneri amministrativi o di spedizione.

20. Il proprietario deve fornire al servizio clienti di European Sleeper una descrizione dell'oggetto e, se possibile, la prova della proprietà (quale uno scontrino d'acquisto o il numero di serie).

Cosa accade decorsi i 3 mesi

21. Qualora l'oggetto non venga reclamato entro 3 mesi:
    - può essere restituito al ritrovatore, purché quest'ultimo ne abbia fatto richiesta scritta al momento della consegna;
    - oppure può essere venduto, riutilizzato, riciclato o smaltito in modo responsabile dal punto di vista ambientale.
22. I documenti d'identità sono consegnati alle autorità competenti e non vengono in alcun caso restituiti al ritrovatore.

Responsabilità

23. European Sleeper non è responsabile per eventuali danni, perdite o furti di oggetti smarriti durante il periodo di conservazione.

24. Gli oggetti sono trattati con cura, ma non può essere fornita alcuna garanzia in merito al loro ritrovamento o alle loro condizioni.

Parte 3: Condizioni generali di vendita online (webshop) di European Sleeper

Articolo 1 – Definizioni

Nelle presenti condizioni generali si applicano le seguenti definizioni:

1. Periodo di ripensamento: il periodo entro il quale il consumatore può esercitare il proprio diritto di recesso;
2. Consumatore: la persona fisica che non agisce per scopi riferibili alla propria attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale;
3. Giorno: giorno di calendario;
4. Contenuto digitale: dati prodotti e forniti in forma digitale;
5. Supporto durevole: qualsiasi dispositivo – compresa la posta elettronica – che consenta al consumatore o all'operatore commerciale di conservare le informazioni a lui personalmente indirizzate, in modo da consentirne la consultazione futura per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui le informazioni sono destinate, e che ne consenta la riproduzione identica;
6. Diritto di recesso: la facoltà del consumatore di recedere dal contratto a distanza entro il periodo di ripensamento;
7. Titolo di viaggio digitale: il documento elettronico ordinato e pagato sul sito internet, che può essere stampato dal consumatore ovvero mostrato sullo

smartphone o sul tablet del consumatore, destinato a costituire titolo di viaggio ai sensi delle Condizioni Generali e Speciali di Trasporto;
8. Operatore commerciale: la persona fisica o giuridica che offre ai consumatori prodotti, contenuti digitali (o l'accesso agli stessi) e/o servizi a distanza;
9. Contratto: il contratto a distanza concluso tra l'operatore commerciale e il consumatore tramite il sito internet;
10. Prodotto: i servizi di trasporto offerti dall'operatore commerciale sul sito internet;
11. Sito internet: www.europeansleeper.eu.

Articolo 2 – Identità dell'operatore commerciale

European Sleeper Exploitatie B.V., Leidseweg 90F, 3531 BG Utrecht, Paesi Bassi. Telefono: 0302035833. Numero di iscrizione alla Camera di Commercio: 86040472. Partita IVA: NL8638.41.636.B01.

Articolo 3 – Applicabilità

1. Le presenti Condizioni Generali di Vendita Online si applicano a ogni offerta formulata da European Sleeper tramite il proprio sito internet, nonché a ogni accordo che ne derivi.

2. Oltre alle presenti Condizioni Generali di Vendita Online, si applicano altresì le Condizioni Generali di Trasporto dei Viaggiatori Ferroviari (CGT-CIV/PRR) (Parte 1) e le Condizioni Speciali di Trasporto (Parte 2) di European Sleeper. Prima della conclusione del contratto, le condizioni pertinenti sono messe a disposizione del consumatore in modo tale che questi possa facilmente conservarle su un supporto durevole. Il consumatore può inoltre consultare in qualsiasi momento le diverse condizioni sul sito internet di European Sleeper. Su richiesta del consumatore, le diverse condizioni gli vengono inviate, gratuitamente, per via elettronica o in altro modo.

Articolo 4 – L'offerta

1. L'offerta pubblicata sul webshop di European Sleeper costituisce una descrizione completa e accurata dei prodotti offerti. La descrizione è sufficientemente dettagliata da consentire al consumatore una corretta valutazione dell'offerta. Le immagini eventualmente utilizzate da European Sleeper costituiscono una rappresentazione fedele del prodotto e/o del contenuto digitale offerto. Gli errori manifesti o gli evidenti sbagli nell'offerta non sono vincolanti per European Sleeper.

2. Ogni offerta contiene informazioni tali da rendere chiaro al consumatore quali diritti e obblighi siano connessi all'accettazione dell'offerta.

Articolo 5 – Il contratto

1. Fatto salvo quanto previsto dal paragrafo 5, il contratto tra il consumatore ed European Sleeper si perfeziona nel momento in cui il consumatore accetta l'offerta e soddisfa le relative condizioni.

2. Qualora il consumatore effettui una prenotazione per più persone, accettando le condizioni di cui all'articolo 3.2 delle presenti Condizioni Generali di Vendita Online, egli dichiara di essere espressamente autorizzato ad accettare tali condizioni in nome proprio e per conto di tutti i componenti del gruppo.

3. Al termine dell'ordine, il consumatore riceve conferma della prenotazione via e-mail e, nella stessa e-mail, il titolo di viaggio digitale in formato PDF. Fintanto che European Sleeper non abbia confermato la ricezione dell'accettazione, il consumatore può risolvere il contratto.

4. European Sleeper adotta adeguate misure tecniche e organizzative per garantire la sicurezza della trasmissione elettronica dei dati e assicura un ambiente web sicuro. European Sleeper adotta adeguate misure di sicurezza in relazione ai pagamenti elettronici.

5. European Sleeper può verificare, nei limiti previsti dalla legge, se il consumatore sia in grado di adempiere ai propri obblighi di pagamento, nonché tutti gli elementi e i fattori rilevanti ai fini della corretta esecuzione del contratto. Qualora, in base a tale verifica, European Sleeper abbia fondati motivi per non concludere l'accordo, essa ha diritto di rifiutare, motivandolo, un ordine o una richiesta, ovvero di subordinarne l'esecuzione a condizioni particolari.

6. Prima, durante o dopo la conclusione del contratto, European Sleeper ha diritto – in conformità all'informativa privacy applicabile – di adottare misure di contrasto a frodi e abusi. European Sleeper ha inoltre diritto di annullare o bloccare i titoli di viaggio in caso di frode o abuso.

7. European Sleeper fornisce al consumatore, per iscritto o in modo tale che possa essere conservata dal consumatore in modo accessibile su un supporto durevole, al più tardi al momento della consegna del titolo di viaggio, le seguenti informazioni:

    a. l'indirizzo per la corrispondenza con European Sleeper cui il consumatore può indirizzare i reclami;

    b. un'informativa chiara relativa all'esclusione del diritto di recesso;

    c. le informazioni sull'assistenza post-vendita;

    d. il prezzo del titolo di viaggio comprensivo di tutte le imposte e, ove applicabile, i costi di consegna, nonché le modalità di pagamento, di consegna o di esecuzione del contratto a distanza.

Articolo 6 – Modifica o annullamento da parte del consumatore

Successivamente alla prenotazione, il contratto tra European Sleeper e il consumatore può essere, a seconda delle condizioni applicabili, modificato e/o annullato dal consumatore, oppure no. Qualora sia possibile modificare o annullare il titolo di viaggio, il consumatore deve tenere presente che ciò può comportare costi aggiuntivi.

Articolo 7 – Esclusione del diritto di recesso

I prodotti di European Sleeper sono esclusi dal diritto di recesso, in quanto il contratto costituisce un contratto di trasporto di passeggeri.

Articolo 8 – Il prezzo

I prezzi indicati nell'offerta dei titoli di viaggio comprendono l'IVA.

Articolo 9 – Conformità al contratto e garanzia supplementare

1. European Sleeper garantisce che i prodotti offerti sono conformi al contratto, alle specifiche indicate nell'offerta, ai requisiti ragionevoli di solidità e/o di idoneità all'uso nonché alle disposizioni di legge e/o regolamentari in vigore alla data di conclusione del contratto. Ove convenuto, European Sleeper garantisce altresì che il prodotto di viaggio è idoneo a un uso diverso da quello normale.

2. Un'eventuale garanzia supplementare fornita da European Sleeper, dal proprio fornitore, produttore o importatore, non limita in alcun caso i diritti e le azioni di legge che il consumatore può esercitare e far valere nei confronti di European Sleeper sulla base del contratto, qualora European Sleeper non abbia adempiuto alla propria parte del contratto.

3. Per garanzia supplementare si intende ogni impegno assunto da European Sleeper, dal proprio fornitore, importatore o produttore, con cui vengono riconosciuti al consumatore determinati diritti o azioni ulteriori rispetto a quanto legalmente dovuto, nel caso in cui non sia stata adempiuta la propria parte del contratto.

Articolo 10 – Consegna ed esecuzione

1. European Sleeper adotta la massima diligenza nella ricezione e nell'evasione degli ordini di titoli di viaggio digitali.

2. Il luogo di consegna è il domicilio del consumatore.

3. Una volta completata la prenotazione online e corrisposto dal consumatore l'intero importo dovuto, il titolo di viaggio digitale viene emesso da European Sleeper e consegnato al consumatore. Il titolo di viaggio digitale viene inviato via e-mail all'indirizzo fornito dal consumatore immediatamente dopo il pagamento.

4. Il rischio di smarrimento dei titoli di viaggio grava su European Sleeper fino al momento della consegna al consumatore o a un rappresentante previamente designato e comunicato a European Sleeper. Qualora la consegna del titolo di viaggio digitale non sia possibile a causa di un errore e/o di una svista del consumatore, incluso, senza limitazione, l'inserimento di un indirizzo e-mail o postale errato o incompleto, European Sleeper non è responsabile al riguardo, fermo restando quanto precede.

Articolo 11 – Pagamento

Il pagamento del titolo di viaggio da parte del consumatore deve avvenire immediatamente. Il pagamento a European Sleeper può essere effettuato gratuitamente, tra l'altro, tramite iDEAL. Il consumatore ha l'obbligo di segnalare immediatamente a European Sleeper eventuali inesattezze nei dati di pagamento forniti o indicati.

Articolo 12 – Procedura reclami

1. I reclami relativi al contratto tra European Sleeper e il consumatore sono disciplinati dalle presenti Condizioni Generali di Vendita Online.

2. European Sleeper dispone di una procedura reclami adeguatamente pubblicizzata e tratta il reclamo in conformità a tale procedura.

3. I reclami relativi all'esecuzione del contratto sono presi in carico, a condizione che il reclamo pervenga a European Sleeper entro due (2) mesi di calendario dal verificarsi del fatto cui il reclamo si riferisce.

4. In risposta ai reclami scritti di cui al paragrafo 3, European Sleeper risponde per iscritto entro quattro (4) settimane, ovvero informa il consumatore del termine ragionevole necessario per la risposta. Tale comunicazione può altresì contenere una richiesta di ulteriori informazioni e di produzione di ulteriori elementi di prova, ritenuti necessari da European Sleeper ai fini della risposta.

5. A seconda della natura del reclamo, il consumatore che non condivida le modalità con cui European Sleeper ha gestito il proprio reclamo di cui al paragrafo 3 può rivolgersi ai seguenti organismi:

    a. l'Autorità di vigilanza del Ministero delle Infrastrutture e della Gestione delle Acque;

    b. Centro Europeo Consumatoriil

    c. Il giudice ordinario (autorità giudiziaria civile).

6. Un reclamo può essere sottoposto agli organismi di cui al punto 12.6 soltanto dopo essere stato previamente presentato per iscritto a European Sleeper e da questa trattato.

7. Quanto precede non pregiudica la competenza del giudice ordinario a conoscere di una controversia tra European Sleeper e il consumatore.

Articolo 13 – Disposizioni aggiuntive o derogatorie

Eventuali disposizioni aggiuntive o derogatorie rispetto alle presenti Condizioni Generali di Vendita Online non devono arrecare pregiudizio al consumatore e devono essere fissate per iscritto o in modo tale da poter essere conservate dal consumatore su un supporto durevole, per un facile accesso. Le disposizioni aggiuntive e/o derogatorie possono essere a svantaggio del consumatore soltanto qualora derivino dalla legge.

Parte 4: Condizioni relative agli upgrade tramite Plusgrade – European Sleeper

Articolo 1 – Ambito di applicazione

1. Le presenti condizioni si applicano al programma di upgrade offerto tramite Plusgrade in collaborazione con European Sleeper.

2. Presentando un'offerta tramite la piattaforma Plusgrade, il viaggiatore accetta le presenti condizioni.

Articolo 2 – Natura del programma di upgrade

1. I viaggiatori possono presentare, tramite Plusgrade, un'offerta per un upgrade a un livello di comfort superiore.

2. La presentazione di un'offerta non è vincolante, ma, una volta accettata, essa diviene definitiva e non può essere modificata né rimborsata.

3. L’accettazione di qualsiasi offerta non è garantita. European Sleeper si riserva il diritto di accettare o rifiutare le offerte a propria esclusiva discrezione, in base alla disponibilità.

4. Sono ammesse più offerte relative a diverse tratte di uno stesso viaggio; ciascuna offerta viene valutata singolarmente. Compatibilmente con la disponibilità, per ciascuna tratta può essere effettuato l’upgrade e il relativo addebito soltanto in relazione a un’unica offerta.

Articolo 3 – Procedura di offerta

1. Il viaggiatore sceglie l’importo della propria offerta nell’ambito dell’intervallo indicato.

2. L’offerta può essere ritirata senza alcun costo fino al momento della valutazione. Una volta accettata, l’offerta diviene vincolante e l’importo viene addebitato automaticamente sul metodo di pagamento selezionato.

3. Dopo l’accettazione, gli upgrade non possono essere modificati, ceduti o annullati.

4. Qualora il viaggiatore decida di non usufruire di un upgrade accettato, non viene corrisposto alcun rimborso.

Articolo 4 – Divieto di cumulo con altre offerte

1. Gli upgrade ottenuti tramite Plusgrade non possono essere cumulati con altre offerte, sconti, voucher o programmi fedeltà di European Sleeper o di terzi.

Articolo 5 – Flessibilità nell’organizzazione del trasporto

1. European Sleeper si adopera per garantire la massima flessibilità nell’organizzazione del trasporto relativo agli upgrade tramite Plusgrade.

2. Il numero previsto di viaggiatori si basa su proiezioni. In base alla domanda effettiva, possono essere richieste carrozze aggiuntive, ovvero possono essere annullate carrozze già predisposte.

3. European Sleeper si riserva il diritto di richiedere capacità aggiuntiva o riduzioni di capacità alcune settimane prima della partenza, in base alle prenotazioni effettive.

4. Nella pratica, si prevedono più frequentemente richieste di trasporto aggiuntivo che non annullamenti.

Articolo 6 – Responsabilità e disservizi

1. In caso di disservizi, forza maggiore o problemi tecnici, European Sleeper si riserva il diritto di modificare, annullare o sostituire qualsiasi upgrade concesso.

2. In tali casi può essere fornito un trasporto sostitutivo, ovvero un rimborso, a seconda delle circostanze.

Articolo 7 – Dati personali

1. European Sleeper e Plusgrade trattano i dati personali in conformità alla normativa applicabile in materia di protezione dei dati (RGPD).

2. I dati personali sono utilizzati esclusivamente per la gestione delle offerte, l'elaborazione dei pagamenti e la comunicazione con il viaggiatore.

Articolo 8 – Modifiche e legge applicabile

1. European Sleeper e Plusgrade si riservano il diritto di modificare in qualsiasi momento le presenti condizioni. Le condizioni modificate si applicano alle nuove offerte a decorrere dalla data di pubblicazione.

2. Le presenti condizioni sono disciplinate dalla legge dei Paesi Bassi. Le controversie saranno preferibilmente risolte in via amichevole. Ove necessario, le controversie saranno sottoposte al giudice competente di Amsterdam.

Articolo 9 – Compartimenti condivisi e sistemazione di gruppo

1. In caso di upgrade a compartimenti condivisi (ad esempio cuccette condivise), European Sleeper non può garantire che più viaggiatori che viaggiano insieme vengano assegnati al medesimo compartimento.

2. I viaggiatori che selezionano un upgrade a un compartimento privato (ove disponibile) vengono sistemati insieme in tale compartimento.

Articolo 10 – Upgrade per prenotazioni con più viaggiatori

1. Gli upgrade tramite Plusgrade si applicano a tutti i viaggiatori compresi nello stesso numero di prenotazione.

2. Non sono possibili upgrade parziali relativi soltanto ad alcuni viaggiatori nell'ambito di un'unica prenotazione. Qualora un upgrade venga accettato, esso si applica automaticamente a tutti i viaggiatori della prenotazione.

3. Presentando un'offerta, il viaggiatore riconosce e accetta che gli upgrade vengano gestiti collettivamente per tutte le persone incluse nella prenotazione.

4. Le prenotazioni di gruppo (6 o più viaggiatori in un'unica prenotazione) non sono ammesse a partecipare al programma di upgrade.

Le presenti Condizioni Generali sono state redatte in lingua olandese, inglese, tedesca e francese. In caso di divergenze interpretative tra le diverse versioni linguistiche, prevale il testo in lingua olandese.

Marzo 2026