

## Risarcimento per ritardi

Hai subito 60 o più minuti di ritardo con un treno durante la tua esperienza di viaggio con un Pass Interrail o Eurail? In tal caso, potresti avere diritto a un risarcimento per l'inconveniente causato.

In questa sezione puoi leggere ulteriori informazioni sulla nostra politica e su come fare richiesta di risarcimento.

Gentile passeggero, le compagnie ferroviarie fanno del loro meglio per essere sempre puntuali, ma sfortunatamente alcuni treni subiscono ancora ritardi. Ci scusiamo per l'inconveniente causato da ritardi o cancellazioni dei treni subiti durante il viaggio con uno dei nostri Pass e per questo desideriamo offrire un risarcimento.

### 1. Cosa è coperto dalla politica di risarcimento per ritardi di Eurail Group G.I.E.?

L'obiettivo della politica di risarcimento per ritardi di Eurail Group G.I.E. è ricompensarti per l'inconveniente causato da interruzioni durante il viaggio.

La politica di risarcimento per ritardi si applica ai ritardi sostenuti dalle compagnie ferroviarie incluse nei Pass Interrail e Eurail. La politica di risarcimento si applica a tutti i tipi di Pass gestiti da Eurail Group G.I.E., ad eccezione dei Pass gratuiti.

Il diritto ad essere risarciti non è applicabile se la cancellazione o il ritardo o il cambio del treno perso sono attribuibili a:

- circostanze al di là dell'ambito delle operazioni ferroviarie che la compagnia ferroviaria non avrebbe potuto evitare, nonostante l'esercizio di tutte le dovute precauzioni, a seconda della situazione e delle conseguenze che non avrebbe potuto essere evitate, o
- se il passeggero è colpevole, o
- la condotta di terze parti, non prevedibile dalla compagnia ferroviaria nonostante l'esercizio di tutte le dovute precauzioni, a seconda della situazione e delle conseguenze che non avrebbe potuto essere evitate, o
- limitazioni dei servizi di trasporto a seguito di scioperi riguardo ai quali i passeggeri sono stati opportunamente informati.
- Il risarcimento per le spese extra (ad es. le prenotazioni dei biglietti) e il rimborso delle spese sostenute a seguito di un ritardo (ad esempio per mezzi di trasporto alternativi, pernottamenti, ecc.) rientrano nelle singole condizioni di trasporto delle rispettive compagnie ferroviarie. Se ricevuti, tali reclami verranno inoltrati all'agente incaricato della prenotazione dei biglietti o al fornitore del trasporto interessato per ulteriore elaborazione.

Questa politica non copre neanche il risarcimento per ritardi subiti con i partner dei vantaggi Interrail e Eurail, così come alcune delle società non ferroviarie incluse nel Pass. Tuttavia, è possibile ottenere un risarcimento in base ai singoli termini e condizioni di tali compagnie. Ti invitiamo quindi a verificare i dettagli con il fornitore del servizio in questione.

## **2. Quand'è che ho diritto ad un risarcimento per ritardi?**

Un ritardo è la differenza tra l'ora in cui saresti dovuto arrivare in conformità con gli orari pubblicati e l'effettivo orario di arrivo.

Qualora avessi subito un ritardo di minimo 60 minuti durante il tuo viaggio, avresti diritto ad un rimborso.

Ti preghiamo di tenere presente che devi inoltrare la richiesta di risarcimento entro tre mesi dalla fine dell'ultimo giorno di validità del tuo Pass.

## **3. A quale somma di risarcimento ho diritto?**

L'ammontare del risarcimento dipende dalla durata del/i ritardo/i sostenuto/i, dal costo e dalla validità del tuo Pass.

Si prega di notare che il costo minimo di rimborso ammonta a €4,00. Qualsiasi rimborso inferiore a tale cifra non sarà processato da Eurail Group G.I.E. Infine, i rimborsi saranno processati in forma di denaro – in euro, tramite bonifico bancario.

## **4. Come faccio a inoltrare una richiesta di risarcimento?**

Presentare una richiesta di risarcimento è facile! Dovrai solo compilare un modulo on-line, allegare una copia del Pass, del Diario di Viaggio e qualsiasi altra documentazione di supporto (biglietti di prenotazione, certificati di ritardo, ecc) e inviarci il tutto.

Cercheremo di risponderti il prima possibile, solitamente entro 14 giorni dalla data in cui riceviamo il reclamo.

## **5. Ulteriori informazioni**

La nostra politica di risarcimento si basa sul Regolamento (EC) No 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 sui diritti e doveri dei passeggeri ferroviari (PRR) e le Condizioni Generali di Trasporto per i Passeggeri Ferroviari (GCC-CIV/PRR).

## **6. Ulteriore assistenza**

Se hai avuto problemi durante il tuo viaggio con un Pass Eurail o Interrail e desideri sollevare la questione con Eurail Group G.I.E., puoi contattare il nostro servizio clienti: [customerservice@eurailgroup.org](mailto:customerservice@eurailgroup.org).