



SBB CFF FFS

Viaggiare senza barriere.

Valevole dal 1° gennaio 2024.



Viaggiare senza barriere con i trasporti pubblici.

2

Dal 2024 sarà possibile viaggiare in autonomia o con assistenza su tutti i trasporti pubblici svizzeri. Le informazioni seguenti si rivolgono alle persone in sedia a rotelle, con difficoltà deambulatorie, cieche, ipovedenti o con una disabilità cognitiva.



Informati sui canali digitali delle FFS.

3

Orario FFS online e app Mobile FFS.

Il sito ffs.ch/orario e l'app Mobile FFS ti indicano:

- se il viaggio è interamente accessibile senza barriere;
- se è necessario richiedere un'assistenza sul posto;
- dove si trovano le diverse carrozze;
- dove si trovano i posti per le sedie a rotelle e i WC accessibili in sedia a rotelle.

Il livello di accessibilità è indicato con 6 simboli:



Salita e discesa autonoma.

Per questo collegamento puoi salire e scendere in autonomia.



Salita/discesa con aiuto del personale viaggiante.

Per ricevere aiuto, rivolgiti direttamente al personale viaggiante o al personale di servizio.



Salita/discesa con personale, preavviso necessario.

Per questo collegamento hai bisogno di assistenza per salire e scendere. Richiedi il servizio su swisspass.ch/handicap oppure telefona al Contact Center Handicap con almeno un'ora di anticipo.



In servizio navetta alla fermata accessibile, preavviso necessario.

Per richiedere il servizio telefona al Contact Center Handicap almeno due ore prima della partenza.



Non accessibile in sedia a rotelle.

Questo collegamento non è accessibile in sedia a rotelle. Esiste però una possibilità per salire e scendere in autonomia nelle vicinanze. Per informazioni telefona al Contact Center Handicap.



Nessuna informazione disponibile.

Non è possibile garantire la correttezza delle informazioni per i collegamenti oltre i 21 giorni dalla data attuale.

App Inclusive FFS.

- Questa app fornisce informazioni visive, digitali e sonore sulle stazioni e sui treni a lunga percorrenza direttamente sul tuo smartphone.
- Riproduzione di annunci attuali in stazione e sul treno.
- Funzione per individuare le porte.



Sito [ffs.ch/handicap](https://www.ffs.ch/handicap).

Informazioni generali sull'offerta delle FFS per persone con mobilità ridotta.

Sistema di registrazione e informazione AMO.

5

Informazioni con login SwissPass.

Il nuovo sistema di registrazione e informazione AMO ti permette di verificare l'accessibilità delle tue connessioni e, se necessario, prenotare l'assistenza online. Registrati su swisspass.ch/handicap accedendo con il tuo login SwissPass. Riceverai per e-mail la conferma del viaggio. Inoltre, 30 minuti prima di ogni intervento riceverai un SMS con l'indicazione di chi ti assisterà durante il viaggio.

Per telefono al Contact Center Handicap.

- 0800 007 102 per le chiamate dalla Svizzera (gratis).
 - +41 800 007 102 per le chiamate dall'estero (a pagamento).
- Tutti i giorni dalle ore 5 alle 24.

Comunica il tuo viaggio in anticipo.

- Per tutte le fermate dei trasporti pubblici in Svizzera: un'ora prima dell'assistenza, salvo eccezioni.
- Per le fermate dei trasporti pubblici con servizio shuttle: almeno due ore prima della partenza.
- Per le stazioni all'estero: 24 ore prima della partenza.

Prenotazione del posto sui treni internazionali.

Per i treni internazionali la prenotazione del posto è obbligatoria. Acquista la prenotazione in stazione o telefona al Contact Center FFS allo 0848 44 66 88 (CHF 0.08/min.).

Panoramica dei principali servizi e informazioni.

6

Contact Center Handicap.

0800 007 102 per le chiamate dalla Svizzera (senza addebito di costi). Tutti i giorni dalle ore 5 alle 24.

- Organizzazione degli interventi di assistenza per salire e scendere dai mezzi pubblici in Svizzera per le persone con mobilità ridotta.
- Informazioni sull'accessibilità dei trasporti pubblici.
- Informazioni sulle agevolazioni tariffarie.

Sito [ffs.ch/orario](https://www.ffs.ch/orario).

- Informazioni sull'orario e sull'accessibilità delle connessioni e sulla composizione dei treni.
- Acquisto di biglietti.

Sistema di registrazione e informazione AMO su [swisspass.ch/handicap](https://www.swisspass.ch/handicap).

Prenotazione online degli interventi di assistenza per salire e scendere dai mezzi pubblici.

Contact Center FFS.

0848 44 66 88 (CHF 0.08/min.), [ffs.ch](https://www.ffs.ch)

- Servizio 24 ore su 24
- Ordinazione di biglietti, prenotazione dei posti, informazioni sugli orari, informazioni generali sui viaggi in treno.

0800 181 181 (per persone con disabilità visive).

Ordinazione telefonica di biglietti.

SOS Servizio di accoglienza alla stazione (bahnhofhilfe.ch).

Assistenza per le persone con mobilità ridotta nelle stazioni di Basilea, Berna, Bienne, Ginevra Cornavin, Lucerna, Olten, stazione centrale di Zurigo.

Informazioni importanti.

- Le informazioni sui collegamenti e sulla loro accessibilità vengono aggiornate nell'orario online FFS e nell'app Mobile FFS in tempo reale. In caso di soppressione, di cambiamento non previsto del materiale rotabile oppure in mancanza di informazioni, il grado di accessibilità indicato per il collegamento potrebbe non corrispondere alle informazioni fornite online.
- Nonostante l'accesso con pianale ribassato, in alcune fermate può rimanere un certo dislivello e/o uno spazio vuoto da superare tra il bordo del marciapiede e la piattaforma d'accesso.
- Le persone in sedia a rotelle che decidono di salire e scendere in autonomia dal mezzo pubblico se ne assumono integralmente la responsabilità. Le imprese di trasporto declinano qualsiasi responsabilità in caso di danni o infortuni.

FFS SA

Mercato Viaggiatori
Distribuzione e servizi
Servizi e management degli impianti
Centro di competenza Handicap
Trüsselstrasse 2
3000 Berna 65

ffs.ch/handicap