

Autolinee Caponio

caponio

# Condizioni Generali di Trasporto



## **PREMESSA**

### **ART. 1 DIRITTO AL TRASPORTO E RESPONSABILITA' DELL'AZIENDA**

- 1.1. Sciopero
- 1.2. Privacy

### **ART. 2 IL DOCUMENTO DI VIAGGIO**

- 2.1. Tipologia dei titoli di viaggio
- 2.2. Condizioni di utilizzo
- 2.3. Validità titolo di viaggio
- 2.4. Annullamento o rimborso del biglietto di viaggio
- 2.5. Furto e smarrimento del titolo di viaggio
- 2.6. Verifica e regolarizzazione a bordo del titolo di viaggio
- 2.7. Fatturazione del titolo di viaggio

### **ART. 3 INFORMAZIONI DI VIAGGIO**

### **ART. 4 DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA**

- 4.1. Diritto al trasporto e condizioni speciali
- 4.2. Accessibilità e informazione
- 4.3. Condizioni di prestazione dell'assistenza
- 4.4. Risarcimento per sedie a rotelle e attrezzature per la mobilità

### **ART. 5 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO**

- 5.1. Obblighi di condotta generale
- 5.2. Responsabilità del passeggero per danni
- 5.3. Fumo/soste di ristoro/toilette

### **ART. 6. CANCELLAZIONE O RITARDO**

- 6.1. Diritto all'informazione
- 6.2. Servizi regolari di linea con percorso superiore a 250 km
- 6.3. Guasto del veicolo durante il viaggio
- 6.4. Assistenza
- 6.5 Assistenza in caso di incidente

## **ART. 7 TRASPORTO MINORI**

## **ART. 8 IL BAGAGLIO**

- 8.1. Tipologia di bagaglio ed dimensioni consentite
- 8.2. Bagaglio ulteriore
- 8.3. Oggetti contenuti nel bagaglio
- 8.4. La responsabilità del bagaglio
- 8.5. Il furto e/o smarrimento del bagaglio
- 8.6. Trasporto passeggini

## **ART. 9 IL TRASPORTO DI ANIMALI**

- 9.1. Gli animali ammessi a bordo
- 9.2. Le condizioni di trasporto
- 9.3. Le responsabilità

## **ART. 10 RECLAMI E ORGANISMO DI CONTROLLO**

- 10.1. Segnalazione disservizi
- 10.2. Reclami per violazione dei diritti del passeggero
  - 10.2.1 Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti

## **PREMESSA**

Le presenti Condizioni di Viaggio disciplinano il servizio di trasporto passeggeri su gomma in ambito nazionale ed internazionale effettuato dalla Società Caponio S.r.l. P.I. 07228160722 con sede legale in Corso Italia n°1 Santeramo in Colle, tel.080-3022886 fax. 080-3022886 e-mail: srl@caponioviaggi.it

Le presenti condizioni costituiscono un estratto della carta dei servizi adottata dalla Caponio s.r.l. e sono valide per tutti i servizi regolari di linea eserciti dalla società.

Le Condizioni di Viaggio possono essere consultate sul sito internet [www.caponioviaggi.it](http://www.caponioviaggi.it)

## **ART. 1 DIRITTO AL TRASPORTO E RESPONSABILITA' DELL'AZIENDA**

I passeggeri hanno diritto al trasporto secondo condizioni e tariffe contrattuali offerte dall'Azienda al pubblico senza alcuna discriminazione diretta o indiretta in base alla cittadinanza del passeggero o luogo di stabilimento dell'impresa.

L'Azienda si impegna a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio sulla tratta acquistata.

In caso di violazione delle prescrizioni riguardanti gli oggetti che il passeggero porta con sé (oggetti pericolosi, materiali esplosivi o infiammabili etc.) e/o animali trasportati al seguito, l'Azienda ha il diritto di rifiutare il trasporto o prendere provvedimenti per garantire la sicurezza del trasporto e dei passeggeri trasportati. Il Passeggero ha diritto al servizio di trasporto indicato sul documento/titolo di viaggio.

L'Azienda è responsabile dell'adempimento della prestazione di trasporto, secondo le prescrizioni di legge, nei termini e nei limiti fissati dalle presenti condizioni di trasporto. L'Azienda corrisponde i danni che dovessero essere causati al passeggero - dal momento della salita a bordo dell'autobus fino alla discesa - da propria responsabilità, esclusi i danni causati per negligenza del viaggiatore.

L'Azienda assicura il trasporto ai passeggeri salvo casi in cui si verificano condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro dei servizi a mezzo autobus.

### **1.1.Sciopero**

In base alle disposizioni vigenti, in caso si verificasse lo sciopero nel settore dei trasporti, verranno comunque effettuati i servizi garantiti dall'Azienda che saranno tempestivamente comunicati di volta in volta agli utenti, tramite i siti aziendali, le biglietterie, le agenzie di viaggio convenzionate e gli uffici informazioni dell'Azienda.

### **1.2.Privacy**

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati dall'Azienda su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", secondo principi di trasparenza, pertinenza e non eccedenza per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto. Ai viaggiatori spettano i diritti ex art. 7 D. Lgs 196/2003 che potranno essere esercitati rivolgendosi al numero telefonico della Sede Santeramo in Colle tel. 080-3022886 specificando all'operatore la natura della richiesta. I viaggiatori interessati possono prendere visione dell'informativa sul rispetto della privacy disponibile sul sito dell'Azienda.

Le informazioni relative ad eventuali cancellazioni o ritardi alla partenza di un servizio regolare saranno fornite ai passeggeri secondo quanto stabilito all'art.6 delle presenti condizioni di trasporto, sempre che il passeggero ne abbia fatto richiesta all'atto della prenotazione/acquisto del titolo di viaggio ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato. La mancata comunicazione di tali dati personali renderà impossibile adempiere agli obblighi di informazione all'utenza.

## ART. 2 IL DOCUMENTO DI VIAGGIO

Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto da parte dell'Azienda solo se in possesso di valido titolo di viaggio emesso a suo nome, per la tratta, la data e l'orario di partenza indicati. I documenti di viaggio sono nominativi e non possono essere ceduti. Non sono ammesse variazioni di località di salita e/o discesa o inversione del percorso. Per i servizi di TPL Regionale i biglietti sono acquistabili esclusivamente nei punti di vendita autorizzati. Per quanto riguarda i servizi di linea interregionali di competenza statale i biglietti sono acquistabili presso:

- le agenzie di viaggio
- le biglietterie convenzionate
- sul sito [www.marinobus.it](http://www.marinobus.it) alla voce "biglietteria on line"
- presso ricevitorie SISAL, previo numero di prenotazione rilasciato dal call center 0803112335

### 2.1. Tipologia dei titoli di viaggio

Per i servizi di TPL Regionale il biglietto può essere richiesto per un singolo viaggio, per un viaggio di andata e ritorno o per un abbonamento a n. 10/12/42/52 corse [a seconda delle tratte].

Per i servizi di linea interregionali di competenza statale le tipologie di titoli di viaggio sono:

#### a) Biglietto

È il documento emesso da Soc. Marino srl, o in suo nome e per suo conto da agenti autorizzati, denominato "Biglietto Passeggero", comprendente un estratto delle C.G.T., per le quali si rimanda al sito [www.marinobus.it](http://www.marinobus.it), e le altre informazioni necessarie;

#### b) Biglietto eccedenza bagaglio

È il documento emesso da Soc. Marino srl, o in suo nome e per suo conto da agenti autorizzati (autisti), come ricevuta di pagamento per il trasporto di bagaglio in eccedenza rispetto alla franchigia e per il trasporto di animali. Il biglietto eccedenza bagaglio viene emesso autonomamente.

### 2.2 Condizioni di utilizzo

Il titolo di viaggio riporta tutte le indicazioni necessarie per definire il contenuto del contratto di trasporto. Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio, prima di completare la transazione, se trattasi di acquisto on-line o presso rivendite convenzionate con l'Azienda, il passeggero è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati in esso riportati, con particolare riferimento al nominativo indicato, al prezzo corrisposto, alla tratta, alla data e all'ora di partenza, assicurandosi, altresì che sia stata applicata la riduzione tariffaria spettante [laddove prevista] e che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio. Per i **servizi di trasporto svolti in ambito internazionale**, è condizione essenziale del trasporto che il passeggero sia munito di documento valido per l'espatrio (passaporto e/o carta di identità) nonché dei visti necessari per l'ingresso e il transito nei Paesi attraversati dal servizio di trasporto. Conseguentemente nessun passeggero sarà accettato a bordo in assenza di validi e regolari documenti e nessun rimborso sarà effettuato a favore di chi, privo di tali documenti, si presentasse all'imbarco, ovvero fosse costretto ad interrompere il viaggio.

## 2.2. Validità titolo di viaggio

Il titolo di viaggio emesso ha validità esclusivamente per il giorno, l'ora e la corsa indicata e deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di servizio.

Se sprovvisto di titolo di viaggio (cartaceo e/o elettronico) il passeggero può essere ammesso a bordo, nel limite dei posti disponibili, ed il biglietto verrà emesso dal personale di bordo con supplemento di prezzo. Per i servizi di linea interregionali di competenza statale il supplemento di prezzo sarà di euro 3,00.

Non è valido il titolo di viaggio contraffatto, non integro o comunque reso illeggibile.

Il titolo di viaggio è a tutti gli effetti un documento fiscale. Per richiedere la fattura, si consulti il punto 2.5.

## 2.3 Annullamento o riaccredito/rimborso del titolo di viaggio

L'annullamento del biglietto deve avvenire prima della partenza prenotata, in orario di ufficio e deve essere effettuato recandosi di persona presso la biglietteria convenzionata con l'Azienda dove è stato acquistato il titolo di viaggio. Qualora il passeggero rinunci al trasporto, potrà richiedere il rimborso o riaccredito secondo le modalità di seguito previste.

### Per utenti registrati portale marinobus.it

#### **Prima delle 48 ore dall'orario di partenza:**

- Il passeggero avrà diritto al rimborso pari al 70% del prezzo corrisposto a mezzo bonifico secondo le modalità previste nel punto 2.8 delle condizioni di viaggio;
- Riaccredito del 100% del costo della corsa nel "BORSELLINO" qualora utente registrato selezionando nella propria area riservata "annullamento" e confermando;

#### **prima delle 18 ore dall'orario di partenza:**

- Riaccredito del 100% del costo della corsa nel "BORSELLINO";
- Non è previsto il rimborso;

#### **Nelle 18 ore prima della partenza:**

- Riaccredito dell'80% del costo della corsa nel "BORSELLINO"

### Per utenti non registrati che acquistano tramite call-center o Agenzia

#### **Prima delle 48 ore dall'orario di partenza:**

- Il passeggero avrà diritto al rimborso pari al 70% del prezzo corrisposto a mezzo bonifico secondo le modalità previste nel punto 2.8 delle condizioni di viaggio;

#### **prima delle 18 ore dall'orario di partenza:**

- Riaccredito del 100% del costo della corsa tramite "COUPON" che verrà inviato sul numero di cellulare comunicato in fase di acquisto, da poter riutilizzare successivamente per altri acquisti;

#### **Nelle 18 ore prima della partenza:**

- Riaccredito dell'80% del costo della corsa tramite "COUPON" che verrà inviato sul numero di cellulare comunicato in fase di acquisto, da poter riutilizzare successivamente per altri acquisti.

Qualora il passeggero rinunci al trasporto, potrà richiedere il rimborso secondo le modalità di seguito previste. Il passeggero avrà diritto al rimborso pari al 70% del prezzo corrisposto. Non sono rimborsabili i titoli di viaggio emessi con offerte promozionali (salvo deroghe previste nell'ambito della singola promozione e pubblicate sul sito [www.marinobus.it](http://www.marinobus.it)) o relativi ad abbonamento.

La domanda di rimborso dei biglietti va comunicata almeno 48 prima dell'orario di partenza all'indirizzo email [rimborsi@marinobus.it](mailto:rimborsi@marinobus.it), compilando il modulo scaricabile nell'area clienti del sito internet [www.marinobus.it](http://www.marinobus.it); una volta scaricato, tale modulo dovrà essere stampato e inviato entro e non oltre giorni 10 dalla data di comunicazione per racc. al seguente indirizzo: Soc. Marino srl – Uff. Rimborsi – S.P. 41 Km 1,500 - 70022 Altamura (BA), allegando il biglietto in originale, debitamente annullato, indicando l'intestazione e il codice IBAN del c/c ove effettuare l'accredito.

Non si procederà al rimborso in mancanza della comunicazione dei dati innanzi richiesti. Le richieste di rimborso pervenute oltre tali termini non verranno accettate.

In presenza di un titolo di viaggio di “andata e ritorno”, per il quale viene richiesto il rimborso di una sola tratta, il valore del rimborso è dato dalla differenza fra il costo complessivo del titolo di A/R e il costo del titolo di viaggio di corsa semplice, decurtato del 30%. Il rimborso o Riaccredito non è ammesso per i titoli smarriti, deteriorati, già sospesi per cambio data, cambio orario o per titoli acquistati in promozione. Il rimborso del titolo di viaggio verrà effettuato entro tre mesi dalla data di ricezione della richiesta. Il vettore non è tenuto al rimborso della parte del biglietto non fruita a causa di impossibilità a proseguire il viaggio da parte del passeggero, dovute al mancato rispetto da parte di questo delle disposizioni di legge, ovvero per causa imputabile al medesimo (ad esempio se non si ripresenta all'appuntamento fissato dopo la sosta di ristoro ovvero deve scendere dall'autobus per motivi personali o di salute ovvero viene fatto discendere dal personale di bordo o dall'autorità per molestie o ubriachezza etc).

### **2.3. Furto e smarrimento del titolo di viaggio**

I biglietti smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili. In caso di smarrimento, furto, distruzione o deterioramento del titolo di viaggio già acquistato, il passeggero potrà viaggiare sulla corsa per la quale era nominativamente prenotato previa consegna ad una biglietteria della denuncia all'autorità ovvero semplice autocertificazione con allegata copia del documento di identità, fermo restando l'emissione di un nuovo biglietto, con a carico del passeggero i soli costi amministrativi di emissione.

Per i servizi di linea interregionale di competenza statale, in ogni caso, prima della partenza va data informazione telefonica al n. +39 080 3112335, inviando contestualmente copia dell'autocertificazione al n. di fax +39 080 3104553 o all'indirizzo email [info@marinobus.it](mailto:info@marinobus.it)

### **2.4. Verifica e regolarizzazione a bordo del titolo di viaggio**

Il personale di bordo (conducenti, ispettori e/o soggetti esterni appositamente deputati dall'Azienda) è incaricato ad effettuare servizi di vigilanza dei beni di proprietà o in concessione, di tutela del patrimonio aziendale e dei beni in dotazione al personale di bordo nonché le ispezioni concernenti la regolarità dei titoli di viaggio. In particolare, il personale in questione è incaricato:

a) Di effettuare il controllo dei titoli di viaggio e di comminare le sanzioni amministrative ai sensi della normativa nazionale e regionale vigente:

**Legge regionale Puglia 31 ottobre 2002, n. 18. Testo unico sulla disciplina del trasporto pubblico locale.**

b) Di controllare la regolarità dell'esercizio: rispetto degli orari, rispetto delle fermate;

c) Di effettuare la vigilanza o custodia sui beni di proprietà dell'Azienda: autobus, uffici, biglietterie, depositi etc;

d) Di sorvegliare gli autobus in sosta con relativo controllo degli accessi a bordo;

e) Del controllo a bordo finalizzato a rilevare elementi di rischio per la sicurezza - bagagli abbandonati, oggetti pericolosi, ecc. - ed eventuali situazioni di criticità.

Il personale in questione è, altresì, deputato ad ogni altro controllo o servizio di vigilanza ritenuto necessario dall'Azienda, per il cui espletamento non è richiesto l'esercizio di pubbliche potestà o l'impiego operativo di appartenenti alle Forze di Polizia.

Il personale incaricato dall'Azienda ha potere accertativo, e comprende il controllo sull'identità delle persone, quando esso è strettamente e funzionalmente collegato all'attività di vigilanza e custodia di cui sopra, e quindi è tenuto ad elevare sanzioni che, nel caso di regolarizzazione del titolo di viaggio è pari al doppio della tariffa evasa con l'aggiunta della relativa sanzione.

## **2.5. Fatturazione del titolo diviaggio**

Il titolo di viaggio assolve la funzione dello scontrino fiscale ai sensi dell'articolo 12 legge 30.12.1991 n. 413. Il biglietto emesso online è già una ricevuta fiscale detraibile in contabilità ed il pagamento con la carta di credito ne certifica l'acquisto. Per i titoli di viaggio relativi ai servizi di linea interregionali di competenza statale, l'emissione della fattura può essere richiesta dal passeggero entro 24 ore dalla data di acquisto al seguente indirizzo e-mail [fatturazione@marinobus.it](mailto:fatturazione@marinobus.it).

Alla richiesta va allegata la copia del titolo di viaggio. La fattura sarà inviata in formato elettronico all'indirizzo e-mail fornito dal passeggero.

## **ART. 3 INFORMAZIONI DI VIAGGIO**

L'Azienda assicura, attraverso le forme ed i mezzi disponibili, la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio e le condizioni di accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Le condizioni di accesso, riguardanti il viaggio e le condizioni di trasporto, comprendono anche la sintesi della legislazione nazionale e internazionale vigente e sono messe a disposizione del pubblico materialmente e in formati accessibili su espressa richiesta ovvero sul sito dell'Azienda.

Al più tardi, alla partenza del servizio gestito dall'Azienda ed acquistato dal passeggero, questi dispone delle informazioni appropriate sui diritti conferiti dalla legge. Tali informazioni comprendono i dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus, di cui all'articolo 10 delle presenti condizioni di trasporto.

## **ART. 4 DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA**

L'Azienda garantisce il trasporto delle persone con disabilità o mobilità ridotta senza alcun onere aggiuntivo e, nell'offrire a questi i propri servizi, compie ogni sforzo per assicurare l'accessibilità e l'informazione. Al fine di garantire una migliore assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, l'Azienda impartisce istruzioni adeguate al proprio personale a diretto contatto con tale tipologia di viaggiatori.

Nell'accezione di «persone con disabilità» o «persone a mobilità ridotta» rientrano:

- le persone che si muovono su sedia a rotelle per malattia o per disabilità documentata;
- le persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione;
- i non vedenti o con disabilità visive;
- i non udenti o con disabilità uditive;
- le persone con handicap mentale documentato.



#### **4.1. Diritto al trasporto e condizioni speciali**

E' sempre ammesso il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta tranne nei seguenti casi:

- a) per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione della UE, internazionale e nazionale ovvero gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti;
- b) qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche delle fermate ed alle stazioni, renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

Nel caso in cui l'Azienda debba constatare tali impedimenti al trasporto, ne da comunicazione alla persona con disabilità o a mobilità ridotta e, a richiesta, la informa per iscritto entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta.

Nel caso in cui non venga accettata una prenotazione ovvero emesso o altrimenti fornito un biglietto per le ragioni di cui sopra, il passeggero sarà informato su eventuali servizi alternativi accettabili gestiti dal vettore.

Qualora, al verificarsi delle ragioni di cui alle lettere a) e b) di cui sopra, l'Azienda non possa accettare il trasporto ovvero emettere la prenotazione del biglietto, la persona con disabilità o a mobilità ridotta può richiedere di essere accompagnata da un'altra persona di sua scelta in grado di fornirle l'assistenza richiesta e tale comunque da rendere possibile materialmente il suo accesso all'interno dell'autobus ed il suo posizionamento in condizioni di sicurezza a bordo durante il viaggio, cosicché cessino di applicarsi le ragioni ostative di cui alle lettere a) e b). In tale ipotesi, l'accompagnatore è trasportato gratuitamente e, se possibile, potrà sedere accanto alla persona con disabilità o a mobilità ridotta. Per i servizi di linea interregionale di competenza statale, tale gratuità sarà concessa su invio di documentazione all'indirizzo mail [info@marinobus.it](mailto:info@marinobus.it) attestante invalidità al 100% con necessità di assistenza continua non essendo in grado di compiere atti quotidiani della vita e con impossibilità di deambulare senza l'aiuto permanente di un accompagnatore.

#### **4.2 Accessibilità e informazione**

Al fine di garantire la tutela del diritto al trasporto, l'Azienda dispone di condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta che si fondano sulla legislazione nazionale.

##### **4.2. Condizioni di prestazione dell'assistenza**

L'Azienda fornisce l'assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta a condizione che:

- a) la necessità di assistenza della persona sia comunicata all'Azienda con un preavviso di almeno trentasei ore; e
- b) la persona interessata si presenti al punto indicato:
  - i) a un'ora stabilita precedentemente dall'Azienda che non preceda di più di sessanta minuti l'orario di partenza pubblicato, a meno che Azienda e passeggero non abbiano concordato un termine più breve; o,
  - ii) qualora non sia stato stabilito un orario, almeno trenta minuti prima dell'orario di partenza pubblicato.

Inoltre, le persone con disabilità o a mobilità ridotta devono notificare all'Azienda le esigenze specifiche per il posto a sedere al momento della prenotazione o dell'acquisto anticipato del biglietto. In mancanza di notifica dell'esigenza di assistenza, l'Azienda compirà ogni ragionevole sforzo per assicurare che l'assistenza sia fornita in modo tale che la persona con disabilità o a mobilità ridotta possa, in sicurezza, salire a bordo del servizio in partenza, prendere il servizio in coincidenza o scendere dal servizio in arrivo per il quale ha acquistato il biglietto.

Qualora la notifica di cui sopra sia stata inoltrata a terzi (agenti di viaggio o operatori turistici), questi dovranno trasmettere quanto prima, nel normale orario di lavoro, l'informazione all'Azienda per consentire a quest'ultima di adempiere.

Qualora a una persona con disabilità o a mobilità ridotta, in possesso di una prenotazione o di un biglietto, che abbia notificato le proprie esigenze di assistenza venga rifiutato il permesso di salire a bordo, e all'eventuale accompagnatore qualora ne abbia diritto, l'Azienda darà la possibilità di scegliere tra:

a) il diritto al rimborso<sup>1</sup> e, se del caso, il ritorno gratuito al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile; e tranne quando non è praticabile, il proseguimento del viaggio o il reindirizzamento con servizi di trasporto alternativi ragionevoli fino alla destinazione indicata nel contratto di trasporto.

Nelle stazioni designate dal Ministero, l'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, presta gratuitamente assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta garantendo l'assistenza e le misure necessarie per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di viaggiare in sicurezza.<sup>2</sup>

A bordo dei propri autobus l'Azienda presta l'assistenza necessaria per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di ottenere le informazioni essenziali relative al viaggio in formati accessibili, qualora richieste, e salire e scendere durante le pause di un viaggio, solo se è disponibile a bordo altro personale oltre al conducente.

- 
- 1 La norma prevede che la mancata notifica non incida sul diritto al rimborso del denaro pagato per il biglietto. Si è concordato nell'omettere tale previsione.
  - 2 Il Regolamento elenca le attività che costituiscono assistenza che il vettore deve garantire (cfr. allegato del Reg. 181).

#### **4.4 Risarcimento per sedie a rotelle e attrezzature per la mobilità**

In caso di perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, l'Azienda provvede a risarcire il passeggero nella misura opportuna prevista dalla legge<sup>3</sup> Qualora necessario, l'Azienda compie ogni sforzo per fornire rapidamente attrezzature o dispositivi di sostituzione temporanea e, ove possibile, aventi simili caratteristiche tecniche e funzionali a quelli perduti o danneggiati.

Per i servizi di linea interregionali di competenza statale è previsto il risarcimento (pari al costo della riparazione o sostituzione) da parte di Soc. Marino s.r.l. in caso di perdita o danneggiamento di attrezzature per la mobilità (sedie a rotelle e altri dispositivi di assistenza) ascrivibili al vettore. Se necessario, il vettore si adopera nei limiti del possibile per sostituire temporaneamente la perdita o l'attrezzatura per la mobilità perduta o danneggiata.

---

3 Il Regolamento prevede il risarcimento sia "in misura pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura o dei dispositivi perduti o danneggiati". Si è concordato nel sintetizzare la previsione.

#### **ART. 5 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO**

Il cliente è chiamato a collaborare con l'Azienda per la sicurezza del viaggio ed il miglioramento della qualità del servizio, rispettando le disposizioni in vigore per l'accesso ai mezzi e alle strutture. L'utenza che fruisce dei servizi erogati dall'Azienda è obbligata a tenere una condotta, per sé e per gli altri, improntata alle regole della buona educazione attenendosi alle norme di condotta generale di seguito riportate.

## 5.1. Obblighi di condotta generale

I passeggeri devono osservare scrupolosamente le norme emanate dalle autorità competenti nell'interesse della sicurezza propria e dei terzi e della regolarità dell'esercizio del servizio di cui fruiscono. In particolare, è fatto obbligo al passeggero di:

- a) controllare preventivamente i dati indicati sul titolo di viaggio (data, orario, tariffa, località di partenza e di arrivo) e presentarsi al punto di partenza almeno 30 minuti prima dell'orario previsto, salvo quando sia espressamente richiesto un anticipo maggiore in casi specifici ovvero nei periodi di altastagione;
- b) conformarsi alle prescrizioni di viaggio in materia di polizia, sanità, dogana e autorità amministrative;
- c) durante il trasporto:

c.1.) osservare le prescrizioni, le avvertenze ed inviti del personale di bordo, comprese quelle che dovessero comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione del trasporto, uniformandosi alle richieste e agli avvertimenti del personale di servizio. In particolare, il passeggero ha l'obbligo di utilizzare le cinture di sicurezza laddove previste, quando sono seduti ed il veicolo è in movimento, in base alle informazioni impartite dal personale di bordo e comunque fornite mediante cartelli e pittogrammi apposti a bordo dell'autobus.

c.2.) astenersi dal parlare al conducente, distrarre comunque il personale dalle sue mansioni, osservare un comportamento decoroso, non arrecando disturbo agli altri viaggiatori; non tenere comportamenti molesti, come cantare, suonare, schiamazzare, né tenere discorsi osceni e inappropriati;

c.3.) non sporgersi dai finestrini; c.4.) restare seduto quando l'autobus è in movimento. Nel caso di utilizzo dei servizi igienici a bordo durante il viaggio, è fatto obbligo di sorreggersi saldamente agli appositi sostegni. L'azienda declina ogni responsabilità in caso di danni occorsi ai passeggeri che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni per negligenza.

c.5.) non consumare alcolici o sostanze in genere che possano alterare le proprie capacità psicomotorie;

c.6.) rispettare la durata della sosta programmata nelle aree di servizio autostradali (massimo 20 minuti);

c.7.) fare la questua fra i viaggiatori poiché vietato, od esercitare attività pubblicitaria e commerciale, anche a scopo benefico, senza il consenso dell'Azienda.

d) esibire al personale di controllo un documento di identità per accertare il diritto allo sconto tariffario;

e) usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da lui dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria e delle persone, animali e dei bagagli che siano sotto la sua custodia.

f) dotarsi, nel caso in cui il passeggero viaggi con un bambino fino a 3 anni di età, e per quest'ultimo è consigliato l'uso dell'apposito seggiolino omologato da fissare alle cinture di sicurezza dell'autobus, sebbene non obbligatorio. Sarà, quindi, cura del passeggero premunirsi del seggiolino in questione.

Nel caso in cui il viaggiatore rappresenti pericolo per la sicurezza del servizio di trasporto secondo le condizioni prescritte dal Codice della strada, può non essere ammesso al viaggio o, nel corso del viaggio stesso, può essere allontanato senza diritto al rimborso del prezzo pagato per il biglietto.

E' vietato, inoltre, azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte o qualsiasi altro dispositivo di sicurezza, se non è necessario ed in condizioni di effettivo pericolo per sé e per gli altri viaggiatori.

## 5.2. Responsabilità del passeggero per danni

Il passeggero è responsabile nei confronti dell'Azienda per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi ed al personale dell'Azienda; nonché dei danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il trasporto. In caso di danneggiamento doloso, l'Azienda si riserva la facoltà di sporgere denuncia a norma di legge e avanzare richiesta di risarcimento nelle competenti sedi.

### 5.3. Fumo/soste diristoro/toilette

E' vietato fumare a bordo dell'autobus, anche con dispositivi elettronici, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (toilette, cabina, ecc.). L'inosservanza dà luogo all'applicazione di sanzione amministrativa, salvo che il fatto costituisca più grave reato, ai sensi delle disposizioni penali vigenti. In caso di reato, l'Azienda provvederà a segnalarlo alle Autorità giudiziarie e a fornire le generalità dei trasgressori.

Qualora dotati di toilette di bordo, questa è a disposizione dei passeggeri.

Nei viaggi notturni e/o con tempi di viaggio superiori alle **6 ore**, è prevista una (o più) soste presso aree di servizio attrezzate, ove i passeggeri possono usufruire dei servizi. I viaggiatori devono rispettare scrupolosamente la durata della sosta: ove non diversamente annunciato dal personale di bordo, la durata della sosta è fissata in **15 minuti**.

## ART. 6. CANCELLAZIONE O RITARDO

### 6.1. Diritto all'informazione

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio regolare di linea, l'Azienda informa quanto prima della situazione i passeggeri in partenza dalla stazione e comunica l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile.

Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza sulla rete gestita in base all'orario a causa di una cancellazione o di un ritardo, l'Azienda compie sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi. Ove possibile, tali informazioni sono fornite per via elettronica e nei termini di cui sopra, a tutti i passeggeri, compresi quelli che sono in partenza dalle fermate dell'autobus, sempre che il passeggero ne abbia fatto richiesta ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato (recapito telefonico).

### 6.2. Servizi regolari di linea con percorso superiore a 250 km

Laddove l'Azienda preveda ragionevolmente che un servizio subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea per oltre centoventi minuti oppure in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili, offre al passeggero la possibilità di scegliere tra:

- a) la continuazione o il reinstradamento verso la destinazione finale, senza oneri aggiuntivi e a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile;
- b) il rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito in autobus al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile.

Nel caso in cui l'Azienda non fosse in grado di offrire tale scelta, il passeggero avrà diritto, entro un mese dalla presentazione della richiesta all'Azienda, al rimborso del 50 % del prezzo del biglietto, oltre al rimborso del prezzo del biglietto.

Quando un servizio regolare subisce una cancellazione o un ritardo superiore a centoventi minuti alla partenza dalla fermata, i passeggeri hanno diritto alla continuazione, al reinstradamento o al rimborso del prezzo del biglietto di cui alla lettera b).

Il pagamento del rimborso è effettuato entro quattordici giorni dalla formulazione dell'offerta o dal ricevimento della relativa domanda e copre il costo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate, e per la parte o le parti già effettuate se il viaggio non serve più allo scopo originario del passeggero. In caso di titoli di viaggio o abbonamenti il pagamento è pari alla percentuale del costo completo del titolo di viaggio o dell'abbonamento.

Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti un'altra forma di pagamento.

### **6.3. Guasto dell'autobus durante il viaggio**

Nel caso in cui l'autobus diventi inutilizzabile durante il viaggio, l'Azienda garantirà la continuazione del servizio con un altro veicolo dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile, oppure il trasporto dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile verso un idoneo punto di attesa e/o una stazione da cui il viaggio possa proseguire.

### **6.4. Assistenza**

In caso di servizi di linea di durata prevista superiore alle 3 ore, qualora intervenga una cancellazione o il ritardo alla partenza da una stazione, è superiore a 90 minuti, l'Azienda offrirà al passeggero l'assistenza ragionevole, necessaria, con generi di conforto in funzione dei tempi di attesa o del ritardo, purché siano oggettivamente reperibili (sull'autobus o nella stazione o comunque in loco). Ove necessario, a causa di ritardi che interessino l'intera notte, l'Azienda fornirà il soggiorno in albergo o in altro alloggio nonché assistenza nell'organizzazione del trasporto tra la stazione ed il luogo di alloggio qualora si rendesse necessario un soggiorno di una o più notti entro i limiti massimi previsti dalla legge (cfr. Reg. 181/2011). Per ciascun passeggero, Soc. Marino srl può limitare il costo di alloggio ad Euro 80,00 a notte e per un massimo di due notti. Nel caso la cancellazione e/o il ritardo siano conseguenza di condizioni meteorologiche avverse o di gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro dei servizi con autobus, non sarà dovuta la sistemazione in albergo/alloggio di cui sopra.

### **6.5 Risarcimento e assistenza in caso di incidente**

Durante il servizio di trasporto, i passeggeri hanno diritto ad un risarcimento per il decesso, lesioni personali nonché per la perdita o il danneggiamento del bagaglio dovuti a un incidente derivante dall'utilizzo di autobus. Per le condizioni e l'importo del risarcimento si rimanda alla legislazione nazionale applicabile ed all'art. 7 del Regolamento UE 181/2011. Non è previsto alcun risarcimento od indennizzo automatico. Il passeggero – nell'ambito della normativa sopra richiamata ed entro i limiti ivi previsti – avrà diritto al risarcimento dei soli danni che risultino provati.

A seguito d' incidente derivante dall'utilizzo di autobus, il vettore presta un'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza comprende, ove necessario, sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e l'agevolazione della prima assistenza. L'assistenza prestata non costituisce riconoscimento di responsabilità.

## **ART. 7. TRASPORTO DI MINORI**

L'Azienda presta particolare attenzione al trasporto sui propri servizi di passeggeri minorenni. Prima di acquistare il servizio di trasporto è necessario verificare le condizioni alle quali il minorenne è ammesso al trasporto sui servizi dell'Azienda e comunque previo adempimento delle prescrizioni di legge. Per i servizi di linea interregionali di competenza statale la validità della dichiarazione di autorizzazione al viaggio ovvero di accompagnamento è circoscritta al singolo viaggio (da intendersi come andata e/o ritorno) fuori dal luogo di residenza del minore di 14 anni, con destinazione determinata.

### **7.1 Sistemi di ritenuta per bambini a bordo dell'autobus**

I bambini di età non superiore a 3 anni possono essere trasportati (sui minibus e sugli autobus di cui alle categorie internazionali M2 ed M3) soltanto in sediolini omologati per bambini piccoli. Detti sediolini devono essere portati con sé dagli accompagnatori e, durante il viaggio, devono essere fissati, a due punti, con le cinture di sicurezza presenti nell'autobus. La Soc. Marino srl non assume alcuna responsabilità in ordine all'idoneità e conformità alla legge dei sediolini portati dagli accompagnatori.

I passeggeri bambini di età superiore a 3 anni, invece, devono essere trasportati utilizzando i sistemi di ritenuta per bambini (di cui l'autobus o il minibus è dotato) per i quali sia compatibile l'impiego da parte dei bambini stessi e devono essere assicurati con sistemi di ritenuta per bambini solo se di tipo omologato (**art. 172, comma 6 Codice della Strada**). In assenza di sistema di ritenuta per bambini, devono essere utilizzate le cinture, solo se compatibili con il bambino. Tale disposizione è valevole soltanto per i bambini di peso inferiore a 36 kg così come previsto dalla normativa comunitaria che limita l'utilizzo dei dispositivi di ritenuta per bambini a tali soggetti.

In caso di inosservanza di tali prescrizioni risponde la persona tenuta alla sorveglianza del minore presente sul veicolo.

E' fatto obbligo ai passeggeri di adempiere all'obbligo di utilizzare le cinture di sicurezza, quando sono seduti ed il veicolo è in movimento, in base alle informazioni impartite dal personale di bordo e comunque fornite mediante cartelli e pittogrammi apposti a bordo dell'autobus.

## **ART. 8 TRASPORTO BAGAGLI**

### **8.1. Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite**

Il bagaglio si distingue in:

- a) **bagaglio a mano**: è il bagaglio di dimensioni ridotte e/o di particolare valore es. cellulari, computers portatili, palmari, gioielli etc.
- b) **bagaglio consegnato** al vettore, da depositare nel vano bagagli (valigie, borsoni, trolley di dimensione e peso non eccedenti quanto definito nei limiti.

#### **- Dimensioni consentite**

Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito, sotto la propria responsabilità, di un bagaglio a mano di dimensioni massime di cm. 40x30x15 e di peso non superiore a kg. 5 da collocare nell'apposita cappelliera all'interno dell'autobus o negli appositi vani, rimanendo così nella propria sfera di vigilanza.

Per i servizi di linea interregionali di competenza statale il passeggero ha altresì diritto al trasporto gratuito di ulteriori due bagagli della dimensione massima per ognuno di cm. 140 (lunghezza + profondità + larghezza) e di peso non superiore a kg. 12. I bagagli vengono riposti nella bauliera dell'autobus e devono recare l'indicazione chiara e leggibile del nominativo, dell'indirizzo e del recapito telefonico del passeggero, oltre che della data e tratta del viaggio acquistato.

### **8.2. Bagaglio ulteriore**

E' possibile accettare bagagli ulteriori solo in caso di disponibilità di spazio nella bauliera e previo pagamento a bordo di un supplemento come da tariffe in uso al personale viaggiante. È consentito il trasporto di una bicicletta (smontata in due pezzi e riposta in apposita sacca con individuazione del proprietario) solo in presenza di un solo bagaglio al seguito oltre alla bicicletta.

Nel caso dei servizi di linea interregionali di competenza statale, il costo per il trasporto della bicicletta è di Euro 20,00 da pagarsi direttamente al personale presente a bordo dell'autobus. Per quanto riguarda la tariffa per il trasporto del bagaglio al seguito, oltre ai due previsti in franchigia, in presenza di un ulteriore bagaglio, si è predisposto il seguente tariffario.

Tipo bagaglio Prezzo	
Fino a cm.140 (lunghezza + profondità + larghezza)	Euro 20,00
Fino a cm.100 (lunghezza + profondità + larghezza)	Euro 15,00
Fino a cm. 60 (lunghezza + profondità + larghezza)	Euro 10,00
Busta commerciale e busta sacchetto (in carta)	Euro 10,00
Olio alimentare in contenitore metallico a chiusura ermetica (accompagnato)	Euro 0,50 per kg

\*i suddetti prezzi possono subire variazioni

### 8.3. Oggetti contenuti nel bagaglio

E' fatto divieto al passeggero di collocare nel bagaglio cose che possano arrecare danno quali merci o sostanze pericolose e nocive, materiale infiammabile e liquidi in genere. L'Azienda si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni cagionati a terzi e/o ad altri bagagli a causa del contenuto del suo bagaglio.

In caso di violazione di dette prescrizioni constatate al momento della partenza, l'Azienda potrà legittimamente rifiutare il trasporto.

E' severamente vietato trasportare nel bagaglio stivato oggetti di elevato valore. l'Azienda non risponde del loro deterioramento o smarrimento, salvo ne abbia fatto consegna al vettore con apposita dichiarazione di valore.

### 8.4. La responsabilità del bagaglio

Salvo quanto disposto dall'art. 6.5. L'Azienda, in base alle disposizioni di legge vigenti, è responsabile - entro il limite massimo di Euro 6,20 per chilogrammo, o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore della perdita o delle avarie del bagaglio, che gli è stato consegnato chiuso, se non prova che la perdita o le avarie sono derivate da causa a lui non imputabile. Se il peso del bagaglio del passeggero non viene registrato, si ritiene che esso non superi il peso massimo consentito di Kg. 12. La perdita o le avarie devono essere fatte constatare, a pena di decadenza, al momento della riconsegna se trattasi di perdita o di avarie apparenti, ovvero entro tre giorni, se trattasi di perdita o avarie non apparenti (**art.1697 codice civile**). Qualora il bagaglio venisse rinvenuto sarà cura del passeggero ritirarlo presso l'Ufficio Assistenza che gli sarà comunicato.

Per i bagagli e gli oggetti non consegnati al vettore, questi non è responsabile della perdita (o delle avarie), se non quando il passeggero provi che le stesse sono state determinate a causa imputabile al vettore.

E' fatta salva la facoltà del passeggero di rivolgersi agli organi giurisdizionali nazionali per ottenere, alle condizioni previste dalla legislazione nazionale, il risarcimento dei danni derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari ovvero conseguenti ad incidente avvenuto per colpa del vettore.

## 8.5. Il furto e/o smarrimento del bagaglio

Fermo quanto al punto precedente, il passeggero che ha subito il furto, lo smarrimento e/o lo scambio del bagaglio riposto nella bauliera/stiva dell'autobus, deve far constatare, a pena di decadenza, la perdita o l'avaria al personale di bordo al momento dell'arrivo alla fermata. Dovrà quanto prima contattare l'Azienda al n. +390803022886 oppure al n. +39 080 3142335 (tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 21:00) ovvero inviare una mail a [reclami@marinobus.it](mailto:reclami@marinobus.it).

## 8.6. Trasporto passeggini

A seconda del tipo di servizio, i passeggini per bambini possono essere ammessi se pieghevoli:

e che questi siano ripiegati in condizioni di sicurezza., sono trasportati come bagaglio speciale (max. 1 passeggino per nucleo familiare) e a titolo gratuito.

## ART. 9 IL TRASPORTO DI ANIMALI

### 9.1. Gli animali ammessi a bordo

Il passeggero può portare con sé, previa prenotazione, animali domestici vivi, non pericolosi (quali cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia) e di peso non superiore a Kg. 10, eccezion fatta per i cani guida da accompagnamento dei passeggeri non vedenti per i quali la **Legge 14 febbraio 1974, n. 37** stabilisce che il soggetto privo di vista ha diritto di farsi accompagnare dal proprio cane-guida nei suoi viaggi su ogni mezzo di trasporto pubblico senza dover pagare per l'animale alcun biglietto o sovrattassa. La norma sancisce, inoltre, il principio per cui *"ogni altra disposizione in contrasto o in difformità con la presente legge viene abrogata"*.

### 9.2. Le condizioni di trasporto

Il trasporto di animali potrà essere rifiutato o interrotto senza diritto al rimborso del biglietto ai proprietari degli stessi, ad insindacabile giudizio del personale aziendale nel caso sia necessario salvaguardare la sicurezza del trasporto.

Nel caso di trasporto in appositi contenitori o gabbiette questi devono essere coperti per evitare reazioni di paura negli animali e nei passeggeri. Non potranno invece essere trasportati animali appartenenti a specie selvatiche di comprovata pericolosità. Gli uccelli, i gatti, i pesci o i pulcini sono ammessi al trasporto all'interno dell'autobus in ceste, gabbie, contenitori, a condizione che queste non superino determinate dimensioni ( 40x30x30 cm); non presentino spigoli vivi, non siano sudice e maleodoranti, siano prive di becchime e gli abbeveratoi non siano colmi. Durante il trasporto che deve avvenire previo pagamento di biglietto (tariffe consultabili sul sito [ww.marinobus.it](http://ww.marinobus.it)), devono essere tenuti in modo da non arrecare danno o disturbo agli altri viaggiatori.

### 9.3. e responsabilità

Al passeggero spetta la sorveglianza degli animali trasportati per tutta la durata del trasporto ed è responsabile in via esclusiva per qualsivoglia danno a persone e cose, provocati dal proprio animale. Non è mai consentita l'occupazione del posto a sedere riponendo sullo stesso il trasportino: il sedile resta a disposizione del solo passeggero. La persona che conduce l'animale è tenuta a risarcire i danni qualora lo stesso insudici o deteriori in altro modo l'autobus; l'accertamento da parte del personale aziendale, del mancato rispetto di tali regole può comportare l'allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio in condizioni di sicurezza. Nel caso in cui l'animale arrechi disturbo ad altri passeggeri (per problemi di allergia, ecc.) su indicazione del personale di bordo, il passeggero, con il suo animale, è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile.



## ART. 10 RECLAMI

L'Azienda al fine di garantire un costante miglioramento della qualità del servizio offerto, mette a disposizione dei propri clienti gli strumenti della "SEGNALAZIONE" e del RECLAMO.

### 10.1. Segnalazione disservizi

Per segnalazione si intendono eventuali suggerimenti, osservazioni, proposte, consigli e quant'altro possa essere utile a capire le esigenze dei clienti al fine di migliorare, se possibile, i servizi offerti. La segnalazione può essere inoltrata all'Azienda da chiunque vi abbia interesse tramite i seguenti canali:

- compilando l'apposito modulo per segnalazioni, accedendo all'Area Clienti sul sito [www.caponioviaggi.it](http://www.caponioviaggi.it);

Al fine di poter eventualmente dare riscontro alle segnalazioni inoltrate, il cliente deve indicare, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, chiaramente, la segnalazione con tutti gli elementi utili. L'Azienda garantisce la riservatezza dei dati personali, così come previsto dalla normativa sulla tutela della privacy.

### 10.2. Reclami per violazione dei diritti del passeggero

Per reclamo si intende ogni atto con cui un cliente (oppure il legale o l'associazione di consumatori che lo rappresenta) chiaramente identificabile contesta in forma scritta all'Azienda un suo comportamento o un'omissione.

L'Azienda dispone di un sistema per il trattamento dei reclami che il passeggero può presentare tramite i seguenti canali:

- compilando l'apposito modulo per reclami, accedendo all'Area Clienti sul sito [www.caponioviaggi.it](http://www.caponioviaggi.it);

Il reclamo può essere inoltrato all'Azienda esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio - il cui codice va indicato nel reclamo medesimo - e trasmesso entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di linea.

Entro un mese dall'avvenuto ricevimento del reclamo, l'Azienda notificherà al passeggero il proprio motivato e definitivo riscontro se il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame. Entro massimo tre mesi dal ricevimento del reclamo, l'Azienda fornirà al passeggero una risposta definitiva.

E' fatta comunque salva la facoltà del passeggero di rivolgersi agli organi giurisdizionali nazionali per ottenere, alle condizioni previste dalla legislazione nazionale, il risarcimento dei danni derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari.

I suddetti termini non si applicano alle questioni relative al risarcimento in caso di decesso, lesioni personali o danni e perdite di bagagli in caso di incidenti.

#### - Procedura per richiesta rimborso

Per accedere all'eventuale rimborso è necessario che:

- immediatamente dopo l'evento dannoso, venga contattato l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, fornendo le proprie generalità, e la precisa descrizione dei danni subiti;

- presentazione di richiesta formale di risarcimento alla Direzione Aziendale;

- l'Ufficio competente provvederà ad inoltrare la pratica alla propria Compagnia Assicuratrice la quale, effettuate le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per legge.

### 10.2.1 Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo all'Azienda, e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare un reclamo all'Organismo nazionale responsabile dell'applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori in merito a presunte violazioni di quest'ultima. Per i servizi di linea di competenza locale (regionale, comunale) i reclami possono essere inoltrati anche alle sedi locali delle Autorità che faranno da tramite con la sede nazionale.

Per info si consulti il sito istituzionale [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it).

\*\*\*\*\*

Ultimo aggiornamento 26/06/2017