

# Condizioni Generali di Trasporto

## 1. DIRITTO AL TRASPORTO

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, di cui più in dettaglio ai successivi articoli delle presenti Condizioni, 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. La Società è responsabile dell'adempimento della prestazione di trasporto, secondo le prescrizioni di legge e nei limiti fissati dalle presenti Condizioni generali di trasporto. L'Azienda corrisponde risarcimento per i danni che dovessero essere causati al passeggero - dal momento della salita a bordo dell'autobus fino alla discesa - da propria responsabilità, esclusi in ogni caso i danni causati per negligenza del viaggiatore. L'Azienda assicura il trasporto ai passeggeri, ad eccezione dei casi in cui si verificano condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali che mettano a rischio la sicurezza dei servizi a mezzo autobus.

### 1.1. Sciopero

In base alle disposizioni vigenti, in caso di sciopero, verranno comunque effettuati i servizi essenziali, garantiti dall'Azienda a norma di legge, che saranno tempestivamente comunicati di volta in volta agli utenti, tramite il sito internet aziendale. In genere, in caso di sciopero, si effettuano sempre le corse in determinate fasce orarie di garanzia che saranno comunicate volta per volta.

## 2. TITOLO DI VIAGGIO

**2.1** Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto da parte dell'Azienda **solo se in possesso di valido titolo di viaggio** emesso per la tratta, la data e l'orario di partenza indicati. I titoli di viaggio non possono essere ceduti. Non sono ammesse variazioni di località di salita e/o discesa o inversione del percorso né modifiche della data del viaggio se non nel rispetto di quanto previsto nelle presenti Condizioni generali di trasporto. Non è valido il titolo di viaggio contraffatto, non integro o comunque reso illeggibile. I titoli di viaggio smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili.

**2.2** Il titolo di viaggio può essere richiesto per un singolo viaggio, per un viaggio di andata e ritorno o per un abbonamento. L'abbonamento ha validità:

- *mensile*: n. 54 corse con decorrenza dal 1° del mese;

- *settimanale*: n. 12 corse dal lunedì al sabato.

L'abbonamento dà diritto alla effettuazione di non più di n. 2 corse nella medesima giornata, 1 corsa di andata e 1 corsa di ritorno. Con l'acquisto del titolo di viaggio si accetta integralmente il contenuto delle presenti *Condizioni generali di trasporto* nonché la normativa comunitaria applicabile (Regolamento CE 181/2011 e relativa normativa nazionale attuativa). L'invalidità o inefficacia, completa o parziale, di singole disposizioni delle presenti *Condizioni generali di trasporto* non pregiudicherà, l'efficacia totale del contratto di trasporto nel suo complesso.

**2.3** Gli abbonamenti possono essere acquistati sia a bordo del bus che presso la biglietteria del Terminal Romano mentre per i biglietti l'acquisto può essere effettuato anche attraverso l'app ed il sito web.

**2.4** Il titolo di viaggio riporta tutte le indicazioni necessarie per definire il contenuto del contratto di trasporto quali il nome e l'indirizzo del vettore, il luogo e la data di emissione, il luogo e l'ora di partenza e di destinazione del trasporto, il prezzo del viaggio. Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio, prima di completare la transazione, 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, eventualmente prevista, e che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio.

**2.5** Il costo dei titoli di viaggio è fissato secondo le indicazioni del tariffario regionale (valutazione su fascia kilomtrica dell'Assessorato Trasporti Regione Calabria). Il titolo di viaggio assolve la funzione dello scontrino fiscale ai sensi dell'articolo 12 della Legge 30.12.1991 n. 413.

**2.6** Al fine di usufruire delle eventuali agevolazioni tariffarie, gli aventi diritto sono tenuti a documentare la propria età mediante esibizione al personale di bordo e agli altri verificatori del documento di identità.

**2.7** Il titolo di viaggio, una volta emesso, non è modificabile né annullabile. Il passeggero decade dal diritto di richiedere il rimborso del titolo di viaggio, qualora dovuto, se lo stesso diritto non viene esercitato entro il termine di 60 giorni dalla data del viaggio. I rimborsi saranno effettuati entro due mesi dalla data di ricevimento della richiesta, salvo i casi che richiedano indagini conoscitive più lunghe. Il vettore non è tenuto al rimborso della parte del titolo di viaggio 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 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.).

**2.8** Gli utenti sono tenuti a munirsi di valido titolo di viaggio, a convalidarlo all'inizio del viaggio e ad ogni singola uscita, se prevista, conservarlo per la durata del percorso e a esibirlo su richiesta degli agenti accertatori. La convalida deve essere effettuata, in conformità alle apposite prescrizioni, in occasione di ogni singolo accesso ai mezzi di trasporto utilizzati. La convalida può avvenire – a seconda del titolo di viaggio acquistato – anche direttamente tramite lettura del codice visualizzato tramite dispositivo mobile (telefono cellulare).

Il controllo dei biglietti e degli abbonamenti a bordo è effettuato da personale dell'Azienda o da personale esterno esclusivamente convenzionato ed autorizzato, che deve esibire la tessera identificativa. I passeggeri sono tenuti a presentare a richiesta, il documento al conducente o all'agente di movimento in verifica. I documenti di viaggio irregolari vengono ritirati per gli opportuni accertamenti presso l'Azienda.

**Il viaggiatore che, senza averne dato preavviso al personale di bordo, risulti sprovvisto del documento di viaggio è tenuto al pagamento della tariffa evasa per l'intero percorso nonché al pagamento della sanzione amministrativa fissata, ai sensi della L.R. Calabria 35/2015, nell'importo di euro 40,00.**

Il personale di bordo (conducenti, ispettori e/o soggetti esterni appositamente deputati dall'Azienda) è incaricato di vigilare sui beni di proprietà o in concessione della Società, di tutelare il patrimonio aziendale e i beni in dotazione al medesimo personale di bordo nonché di verificare la regolarità e validità dei titoli di viaggio e dell'esercizio in termini di rispetto degli orari e delle fermate. Il personale di bordo si occupa altresì del controllo degli accessi a bordo e della rilevazione di eventuali elementi di rischio per la sicurezza – bagagli abbandonati, oggetti pericolosi, ecc. 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.

Tra le funzioni e i poteri del personale di bordo rientra anche il controllo sull'identità dei passeggeri quando esso è strettamente e funzionalmente collegato all'attività di vigilanza e custodia di cui sopra e conseguentemente la competenza ad elevare sanzioni. I passeggeri, quando venga loro richiesto, sono tenuti a declinare ed eventualmente documentare le proprie generalità agli agenti dell'Azienda, i quali nell'esercizio delle loro funzioni sono persone incaricate di un pubblico servizio e, quindi, tutelati dagli artt. 336 e seguenti del Codice Penale. Se presenti dei sistemi di video sorveglianza, le rilevazioni a bordo dei veicoli e sulle banchine di fermata possono essere utilizzate ai fini del contrasto dell'evasione tariffaria e come mezzo di prova, nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, per l'identificazione di eventuali trasgressori che rifiutino di fornire le proprie generalità agli agenti accertatori, anche con eventuale trasmissione alle

competenti forze dell'ordine.

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

L'Azienda assicura, con le forme e attraverso i mezzi disponibili, la più ampia informazione ai passeggeri circa le modalità di prestazione del servizio e le condizioni di accesso non discriminatorie riguardanti 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 dalla 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 10.3 delle presenti Condizioni generali di trasporto.

### **4. DIRITTI DEI PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA**

**4.1** L'Azienda garantisce il trasporto delle persone con disabilità o mobilità ridotta senza alcun onere aggiuntivo e, nell'offrire agli stessi 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 tali passeggeri.

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.

#### **4.2 Condizioni speciali**

È sempre ammesso il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta ad eccezione dei seguenti casi:

- a) per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione della Unione Europea, 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 dà comunicazione alla persona con disabilità o a mobilità ridotta.

### **4.3. 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 ed internazionale in materia di sicurezza e che sono a disposizione del pubblico.

I passeggeri, qualora lo richiedessero, potranno ricevere tutte le informazioni generali pertinenti relative al viaggio e alle condizioni del trasporto materialmente ovvero anche in formati adeguati e accessibili. Tali informazioni comprendono, altresì, 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 10.3 delle presenti Condizioni generali di trasporto.

### **4.4 Assistenza persone con disabilità o a mobilità ridotta**

L'Azienda fornisce ai sensi del Regolamento UE 181/2011 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 quarantotto 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 l'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.

Nelle stazioni designate dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, 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. Il Regolamento Europeo n. 181/2011 elenca le attività che costituiscono assistenza che l'Azienda deve garantire.

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

#### **4.5 Risarcimento danni attrezzature per la mobilità**

In caso di perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza dovuta all'Azienda, l'Azienda medesima provvede a risarcire il passeggero nella misura opportuna prevista dalla legge. 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.

### **5. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEI PASSEGGERI**

Il passeggero 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 e ad attenersi alle norme di condotta generale di seguito riportate.

#### **5.1 Obblighi generali di condotta**

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 10 minuti prima dell'orario previsto, salvo quando sia espressamente richiesto un anticipo maggiore in casi specifici ovvero nei periodi di alta stagione;
- b) conformarsi alle prescrizioni di viaggio in materia di polizia, sanità, dogana e autorità amministrative; i viaggiatori devono salire e scendere attenendosi alle indicazioni segnate all'esterno della vettura. La possibilità di salire e scendere è stabilita nei punti della rete esercita con le tabelle di fermata. Coloro che intendano scendere alle fermate a richiesta devono prepararsi per tempo e dare preventivamente avviso al conducente suonando l'apposito campanello, ove presente,

concedendo il tempo necessario affinché la fase di decelerazione avvenga in modo graduale e senza scosse. I passeggeri che intendono salire alle fermate devono fare un segnale col braccio in modo ben visibile al conducente. È vietato salire o discendere o cambiare posto quando la vettura è in moto, è vietato viaggiare aggrappati all'esterno della stessa. È parimenti vietato salire quando la vettura è segnalata completa.

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, è fatto obbligo ai passeggeri di utilizzare le cinture di sicurezza, come previsto dal Codice della strada, a bordo dell'autobus in movimento; usare le dovute accortezze durante le operazioni di discesa e salita dall'autobus tenendosi agli appositi sostegni e corrimano presenti sull'autobus stesso;
- 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, cantare, suonare, schiamazzare, né discorsi osceni e inappropriati; non sporgersi dai finestrini;
- c.3.) osservare tutte le prescrizioni normative vigenti sulle eventuali misure e i dispositivi da utilizzare durante il trasporto (ad. es. mascherina);
- c.4) non trattenersi sulla piattaforma anteriore, una volta ricevuto il biglietto o presentato il documento di viaggio. Una volta salito in vettura, l'utente è tenuto a portarsi verso la porta posteriore della vettura ed a lasciare il passaggio agli altri utenti. È vietato altresì ingombrare il passaggio alle porte di uscita se non per il momento della discesa. Nessun viaggiatore può occupare più di un posto a sedere.
- c.5) 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;
- c.6) non consumare alcolici o altre sostanze che possano in genere alterare le proprie capacità psicomotorie;
- c.7) rispettare la durata della eventuale sosta programmata nelle aree di servizio autostradali (di regola massimo 15 minuti);
- c.8) é vietato, fare la questua fra i viaggiatori 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 propria sicurezza ed incolumità e delle persone, animali e dei bagagli che siano sotto la sua custodia.

**Il passeggero non è ammesso al viaggio, e nel corso del viaggio stesso può essere allontanato senza diritto al rimborso del prezzo pagato per il biglietto, nel caso in cui rappresenti pericolo per la sicurezza del servizio di trasporto secondo le condizioni prescritte dal Codice della strada. È vietato, in tal senso, 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.**

Nel caso in cui il passeggero viaggi con un bambino fino a 3 anni di età, per quest'ultimo è obbligatorio l'uso dell'apposito seggiolino omologato (che l'Azienda NON offre in dotazione) da fissare alle cinture di sicurezza dell'autobus ove presenti. Sarà, quindi, cura del passeggero premunirsi del seggiolino in questione.

È fatto obbligo di non abbandonare il veicolo in caso di fermate non previste rispetto all'orario ufficiale se non previa autorizzazione espressa del personale di bordo. L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di danni occorsi ai passeggeri che non si siano attenuti alle prescrizioni di cui alle presenti Condizioni generali di trasporto.

## **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 per i 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 di ristoro/toilette**

È 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 provvede alla relativa segnalazione alle Autorità giudiziarie competenti e a fornire le generalità dei trasgressori.

## **6. CANCELLAZIONE O RITARDO**

### **6.1 Informazione**

Non è previsto alcun rimborso qualora si verificano disservizi dovuti a cause di forza maggiore (ad esempio: calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni stradali causate da terzi, incidenti stradali, interruzioni di corrente elettrica, manifestazioni pubbliche).



## **6.2 Servizi regolari di linea con percorso inferiore a 250 km: servizi TPL**

Salvo quanto previsto al D.Lgs. 4.11.2014 n. 169 in tema di sanzioni alle violazioni in materia di diritti dei passeggeri con autobus, per i soli servizi di TPL, il passeggero, nei casi di cancellazioni di servizi o di ritardi ha diritto al rimborso del biglietto da parte dell'Azienda. In particolare, quando un servizio di trasporto pubblico subisce una cancellazione o un ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a 60 minuti per i servizi di trasporto regionale o locale, o a 30 minuti per i servizi di trasporto pubblico svolti in ambito urbano – esclusi i casi di calamità naturali, di scioperi e di altre emergenze imprevedibili - i passeggeri hanno diritto al rimborso del prezzo del biglietto da parte dell'Azienda.

Il rimborso è pari al costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato. Per i titolari di abbonamento, il pagamento è pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento, fermo restando il rispetto delle regole di convalida secondo modalità determinate con disposizioni del gestore. Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti una diversa forma di pagamento.

L'Azienda si impegna a rendere note, entro la conclusione del servizio di trasporto, le modalità di accesso alla carta dei servizi/condizioni di trasporto e le ipotesi che danno diritto a rimborsi o indennizzi, indicandone l'entità e le modalità per accedervi. Tali ipotesi comprendono anche la possibilità per il singolo passeggero di chiedere il rimborso durante o immediatamente dopo il termine del servizio di trasporto, a semplice esibizione del titolo di viaggio. Si consulti la procedura per richiesta rimborso di seguito.

## **6.3 Guasto del veicolo 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 incidente**

In caso di incidente che comporti l'interruzione del servizio, l'Azienda presta l'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero a seguito dell'incidente stesso. L'assistenza prestata in tali circostanze non costituisce in ogni caso riconoscimento di responsabilità per l'Azienda.

## **7. TRASPORTO DI MINORI**

I minori di anni 14 non sono ammessi al trasporto se non accompagnati da persona maggiorenne.

Per minori di età compresa tra i 14 e 18 anni, deve essere rilasciata una autorizzazione scritta da parte dei genitori o tutori.

Il personale di bordo potrà richiedere al passeggero l'esibizione di un valido documento di identità.

## **8. TRASPORTO BAGAGLI**

### **8.1 Tipologia 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, computer portatili, palmari, gioielli etc.;
- b) bagaglio da depositare nel vano bagagli (*valigie, borsoni, trolley di dimensione e peso non eccedenti quanto definito nelle presenti Condizioni*). 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 cosicché resti nella propria sfera di vigilanza. In caso di presenza di stiva nell'autobus, il passeggero ha altresì diritto al trasporto gratuito a proprio rischio un ulteriore bagaglio della dimensione massima di cm. 40x120x50 cm (lunghezza + profondità + larghezza) e di peso complessivo non superiore a kg. 20. Quest'ultimo bagaglio va riposto nella bauliera/stiva dell'autobus - ove presente - e deve recare l'indicazione chiara e leggibile del nominativo, dell'indirizzo e del recapito telefonico del passeggero. Il bagaglio dovrà essere ermeticamente chiuso a cura del passeggero. In ogni caso il trasporto del secondo bagaglio nel vano bagagli può essere rifiutato dall'Azienda qualora, in ragione della tipologia del servizio e del mezzo di trasporto, non sia disponibile una bauliera (stiva) e/o in periodi di particolare affollamento, qualora non vi sia **oggettiva disponibilità di spazio** nel predetto vano.

### **8.2 Contenuto del bagaglio**

È fatto divieto al passeggero di collocare nel bagaglio cose che possano arrecare danno quali merci o sostanze pericolose e nocive, materiale infiammabile, esplosivi, oggetti maleodoranti e liquidi in genere nonché materiali fragili (es. computer, telecamere).

**L'Azienda non risponde in alcun caso del contenuto del bagaglio dei passeggeri e si riserva di rivalersi sul passeggero il cui bagaglio rechi danni a terzi e/o ad altri bagagli.**

È severamente vietato trasportare nel bagaglio stivato oggetti di pregio o comunque di particolare e/o elevato valore. L'Azienda non risponde del loro deterioramento o smarrimento.

Gli oggetti di valore, quali, a titolo esemplificativo, contanti, gioielli, metalli preziosi, chiavi, occhiali da sole e/o da vista, dispositivi elettronici (*computer portatili, iPad, tablet, lettori MP3, cellulari, macchine fotografiche*), lenti a contatto, protesi, medicinali, documenti importanti (certificati di diploma o laurea, altri certificati, credenziali, passaporti, patenti, titoli di credito), ecc. e oggetti fragili devono essere trasportati nel bagaglio a mano e non nel bagaglio di viaggio. Il bagaglio deve

essere depositato in punti ove non ostacoli il passaggio dei viaggiatori. In caso di violazione delle prescrizioni di cui alle presenti *Condizioni generali di trasporto*, constatata al momento della partenza, l'Azienda potrà legittimamente rifiutare il trasporto.

### **8.3 Responsabilità**

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 le è stato consegnato in stiva, se non prova che la perdita o le avarie sono derivate da causa ad essa non imputabile. 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). Il passeggero che ha subito una perdita o avaria avrà cura di lasciare i propri dati di recapito e qualora il bagaglio venisse rinvenuto sarà invitato a ritirarlo presso la biglietteria del Terminal Romano. Per i bagagli e gli oggetti non consegnati all'Azienda, questi non è responsabile della perdita (o delle avarie), se non quando il passeggero provi che le stesse sono state determinate da causa imputabile alla medesima Società.

### **8.4 Furto 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 tempestivamente e comunque al momento dell'arrivo alla fermata. Dovrà quindi essere tempestivamente contattata la Società mediante pec [romanoregionale@legalmail.it](mailto:romanoregionale@legalmail.it)

### **8.5 Trasporto passeggini**

I passeggini per bambini possono essere ammessi soltanto se rientrano nelle misure e nei limiti fissati per i bagagli ai sensi del presente articolo 8 e, se pieghevoli, solo a condizione che siano ripiegati in condizioni di sicurezza.

## **9. TRASPORTO DI ANIMALI**

A bordo dell'autobus è consentito esclusivamente il trasporto di cani "guida" da accompagnamento dei passeggeri non vedenti ai sensi della Legge 14 febbraio 1974, n. 37, senza dover pagare per l'animale alcun biglietto o sovrattassa. Al di fuori di tale caso ai passeggeri non è consentito il trasporto di animali a bordo.

La persona che conduce l'animale è tenuta a risarcire i danni qualora lo stesso insudici o deteriori in altro modo l'autobus.

## **10. RECLAMI**

La Società, 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 Segnalazioni**

Per “segnalazione” si intendono eventuali suggerimenti, osservazioni, proposte, consigli e quant’altro possa essere utile ad evidenziare le esigenze dei clienti al fine di migliorare i servizi offerti. La segnalazione può essere inoltrata da chiunque vi abbia interesse all’indirizzo email [customercare@autolineeromano.com](mailto:customercare@autolineeromano.com) o pec [romanoregionale@legalmail.it](mailto:romanoregionale@legalmail.it)

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

Per agevolare l’utenza, l’Azienda mette a disposizione il modello facoltativo di reclamo (in allegato alla presente Carta).

### **10.2 Reclami per violazione dei diritti dei passeggeri**

È possibile inviare reclami per contestare alla Società un dato comportamento o un’omissione rispetto agli obblighi cui è tenuta verso i passeggeri.

Il reclamo deve avere – a pena di irricevibilità - forma scritta e consentire di identificare chiaramente il mittente (nome, cognome, residenza ed eventuali altre informazioni), recando la firma leggibile di quest’ultimo nonché i relativi recapiti. L’utente può utilizzare il *MODULO RECLAMI* fornito per comodità dall’Azienda e scaricabile sul sito nell’area “moduli”

Il reclamo deve contenere le seguenti informazioni:

- data e ora;
- dati personali (nome, cognome, residenza ed eventuali altre informazioni utili);
- motivo di contestazione e/o richiesta;
- dimostrazione di eventuali danni a bagagli.

Se la contestazione riguarda un viaggio effettuato il reclamo deve inoltre contenere:

- data e ora del viaggio e estremi o copia del relativo biglietto;
- se disponibile, n. aziendale dell’autobus e/o targa dello stesso;
- eventuale identificazione dell’operatore di esercizio (autista).

Il reclamo deve essere presentato dal passeggero tramite i seguenti canali:

- a mezzo raccomandata A/R inviando il tutto a Romano Autolinee Regionali S.p.A. Via G. Di Vittorio 23 – 88900 Crotona (KR);
- via posta elettronica certificata all’indirizzo [romanoregionale@legalmail.it](mailto:romanoregionale@legalmail.it).

Il reclamo può avere ad oggetto uno dei seguenti motivi:

- mancata emissione del biglietto

- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- mancata assistenza al passeggero
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
- ritardi, re-instradamenti e soppressioni
- informazioni relative a cancellazioni e ritardi
- mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

**Per i servizi la cui distanza prevista sia pari o inferiore ai 250 Km sono applicabili solo alcuni motivi di reclamo**, come di seguito specificati:

- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo.

L'Azienda si impegna ad informare l'utente entro 30 giorni dalla data del ricevimento del reclamo, risultante dalla data del timbro postale o da prove equivalenti, circa il nominativo della persona responsabile della gestione del reclamo.

L'Azienda si impegna altresì a fornire riscontro al reclamo (che sia pervenuto nel rispetto di quanto qui indicato) entro 30 giorni dalla predetta data di ricevimento del reclamo di cui al precedente periodo.

È 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 dell'Azienda.

Per accedere all'eventuale rimborso per danni 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 Azienda;
- 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.

### **10.3 Reclamo in seconda istanza alla Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART)**

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo relativo alla presunta violazione da parte della Azienda dei diritti di cui al Regolamento (UE) n. 181/2011 e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione dello stesso alla Società, ha diritto di presentare reclamo ai sensi del decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169 di attuazione del Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (consultabile sul sito [www.iasautolinee.com](http://www.iasautolinee.com) alla sezione “*Condizioni di trasporto*”). Il reclamo può essere presentato all’Organismo nazionale responsabile dell’applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori individuato dalla legge nella Autorità di Regolazione dei Trasporti, con sede in via Nizza n. 230 - 10126 Torino, telefono +390111912550. Il reclamo deve essere proposto compilando l’APPOSITO MODULO disponibile su [www.autoritatrasporti.it/allegato-regolamento-del-20-gennaio-2015/](http://www.autoritatrasporti.it/allegato-regolamento-del-20-gennaio-2015/) ed inviato a mezzo raccomandata postale con avviso di ricevimento oppure con una delle seguenti modalità:

- posta elettronica certificata (PEC) [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)
- posta elettronica semplice [reclami.bus@autorita-trasporti.it](mailto:reclami.bus@autorita-trasporti.it)
- o, quando sarà operativo, mediante l’apposito sistema telematico per l’invio e la gestione dei reclami (SiTe).

Per ulteriori informazioni si consulti il sito istituzionale della Autorità di regolazione dei trasporti: [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it)

## **11. PRIVACY**

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati dall’Azienda su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 così come modificato dal D.Lgs. n. 101 del 10 agosto 2018 emesso in attuazione del Regolamento (UE) 2016/679 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.

## **12. DISPOSIZIONI FINALI**

Con l’acquisto del titolo di viaggio si accetta integralmente il contenuto delle presenti Condizioni generali di trasporto, nonché la normativa applicabile.

L’invalidità o inefficacia, completa o parziale, di singole disposizioni delle presenti Condizioni generali di trasporto, non pregiudicherà l’efficacia totale del contratto di trasporto nel suo complesso