



## CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

### INDICE

#### PREMESSA

#### ART. 1 DIRITTO DEL PASSEGGERO AL TRASPORTO

#### 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, Rimborso o Riconvalida del Biglietto.
- 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 - RESPONSABILITA' DELLA SOCIETA'

#### ART. 4 - INFORMAZIONI DI VIAGGIO

#### ART. 5 – CANCELLAZIONE, RITARDO O SCIOPERO

- 5.1. Continuazione, reinstradamento e rimborso.
  - *Servizi regolari - nazionali ed internazionali - il cui punto di imbarco e/o sbarco sia situato nel territorio di uno Stato membro e per cui la distanza prevista del servizio sia pari o superiore a 250 km*
  - *Servizi regolari - nazionali ed internazionali - il cui punto di imbarco e/o sbarco non sia situato nel territorio di uno Stato membro e per cui la distanza prevista del servizio sia inferiore a 250 km – Servizi occasionali*
- 5.2. Diritto all'assistenza.
- 5.3 Sciopero
- 5.4 Diritto all'informazione.

#### ART. 6 - DIRITTI DEI PASSEGGERI DIVERSAMENTE ABILI O A MOBILITA' RIDOTTA

- 6.1. Diritto al trasporto e condizioni speciali.
- 6.2. Accessibilità e informazione.
- 6.3. Condizioni di prestazione dell'assistenza.
- 6.4. Risarcimento per sedie a rotelle e attrezzature per la mobilità.

#### ART. 7 - NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO

- 7.1. Obblighi di condotta generale.
- 7.2. Responsabilità del passeggero per danni.
- 7.3. Soste di ristoro/toilette.

#### ART. 8 - TRASPORTO DI MINORI

- 8.1 Trasporto di minori accompagnati.
- 8.2. Trasporto di minori non accompagnati.
- 8.3. Modulistica

- 8.4. Trasporto di minori con cittadinanza UE (diversa da quella italiana)
- 8.5. Sistemi di ritenuta per bambini a bordo dell'autobus.

#### **ART. 9 – RISARCIMENTO E ASSISTENZA IN CASO DI INCIDENTE PER LE TRATTE PARI O SUPERIORI A KM 250**

- 9.1 Decesso o lesioni dei passeggeri e perdita o danneggiamento del bagaglio
- 9.2. Esigenze pratiche immediate del passeggero.

#### **ART. 10 - RISARCIMENTO E ASSISTENZA IN CASO DI INCIDENTE PER LE TRATTE INFERIORI A KM 250**

#### **ART. 11 TRASPORTO BAGAGLI**

- 11.1. Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite.
- 11.2. Bagagli trasportabili e dimensioni consentite.
- 11.3. Perdita o avaria dei bagagli
- 11.4. Divieto di trasporto
- 11.5. Oggetti smarriti

#### **ART. 12 - IL TRASPORTO DI ANIMALI DOMESTICI**

- 12.1. Regole generali.
- 12.2. Le condizioni di trasporto.
- 12.3. Cani guida

#### **ART. 13 - PROCEDURA PER RICHIESTA RISARCIMENTO.**

#### **ART. 14 – SEGNALAZIONI E RECLAMI**

- 14.1. Segnalazione disservizi.
- 14.2. Reclami per violazione dei diritti del passeggero.
- 14.3. Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti.

#### **ART. 15 - FORO COMPETENTE**

#### **ART. 16 - LEGGE APPLICABILE**

#### **ART. 17 - TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

### **CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO**

#### **PREMESSA**

Le presenti Condizioni di Viaggio disciplinano il servizio di trasporto passeggeri su gomma in ambito nazionale, internazionale e locale effettuato dalla Società AUTOLINEE CAIVANO DI CAIVANO GIUSEPPE & C. S.N.C., d'ora in poi "AUTOLINEE CAIVANO", in persona del legale rappresentante pt, sede legale ed amministrativa sita a Picerno (PZ) – 85055 – V.le Antonio Gramsci n. 37, Tel./Fax 0971.991715; sede operativa sita a Picerno (PZ) – 85055 - V.le Giacinto Albini snc; email: [info@autolineecaivano.com](mailto:info@autolineecaivano.com) ; pec: [autolineecaivano@pec.it](mailto:autolineecaivano@pec.it) .

Le condizioni generali di contratto sono pubblicate sul sito internet [www.autolineecaivano.com](http://www.autolineecaivano.com).

Le presenti condizioni di viaggio, in armonia con quanto disposto dal Regolamento UE 2011/181, stabiliscono le regole che disciplinano il trasporto con autobus con particolare attenzione a:

- a) la non discriminazione fra i passeggeri riguardo alle condizioni di trasporto offerte dai vettori;
- b) i diritti dei passeggeri in caso di incidenti derivanti dall'utilizzo di autobus che provochino il decesso o lesioni dei passeggeri o la perdita o il danneggiamento del bagaglio;

- c) la non discriminazione e l'assistenza obbligatoria nei confronti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta;
- d) i diritti dei passeggeri in caso di cancellazione o ritardo;
- e) le informazioni minime da fornire ai passeggeri;
- f) il trattamento dei reclami.

## **ART. 1 DIRITTO DEL PASSEGGERO AL TRASPORTO**

Fatte salve le tariffe sociali, i passeggeri hanno diritto al trasporto secondo condizioni e tariffe contrattuali offerte dalla Società al pubblico senza alcuna discriminazione diretta o indiretta in base alla cittadinanza del passeggero o luogo di stabilimento dell'impresa o del venditore di biglietti.

Il Passeggero ha diritto al servizio di trasporto indicato sul documento/titolo di viaggio.

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

Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto da parte della Società solo se in possesso di valido titolo di viaggio emesso per la tratta, la data e l'orario di partenza indicati. I documenti di viaggio non possono essere ceduti. Non sono ammesse variazioni di località di salita e/o discesa o inversione del percorso.

I biglietti della Società sono acquistabili:

- tramite Portale Web
- presso le agenzie di viaggio della Società;
- presso le biglietterie convenzionate;
- a bordo fino a esaurimento posti.

### **2.1. Tipologia dei titoli di viaggio**

Il biglietto è il documento emesso dalla Società Autolinee Caivano; lo stesso riporta la denominazione societaria, la partita iva e l'indirizzo del vettore, il luogo e la data di emissione, il numero di posto (che, per motivi tecnici di forza maggiore, potrebbe subire variazioni), il luogo e l'ora di partenza e di destinazione del trasporto, il prezzo del viaggio;

Il **Biglietto** può consistere:

- in caso di emissione a bordo, in un tagliando "cartaceo", non nominativo, indicante la tratta, il prezzo e la data di emissione.
- in tutti gli altri casi, in un documento nominativo "elettronico", stampabile, che può essere mostrato a bordo su dispositivo mobile oppure, previa stampa, in formato cartaceo. Il **Biglietto** elettronico conterrà, oltre al nome del passeggero, il codice prenotazione corredato dal QR Code, la tratta, l'orario di partenza ed il prezzo, i dati del pagamento e la modalità con cui è stato prodotto; in caso di biglietto cumulativo conterrà il numero di adulti e bambini.

Al momento dell'acquisto del biglietto, prima di completare la transazione, se trattasi di acquisto online, il passeggero è tenuto:

- 1) a verificare l'esattezza dei dati proposti;
- 2) ad accettare le Condizioni di Viaggio esposte nel documento corrente;
- 3) a leggere l'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del GDPR;
- 4) a prestare il consenso libero, esplicito e informato al trattamento dei dati sullo stato di salute in caso di richiesta di assistenza per disabilità o ridotta capacità motoria.

### **2.2. Condizioni di utilizzo**

Il biglietto può essere richiesto per un singolo viaggio, per un viaggio di andata e ritorno o per un abbonamento/carnet di biglietti/corse con l'eventuale promo in vigore.

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 online o presso rivendite convenzionate con la Società, 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 ove spettante e che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio.

### 2.3. 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 senza supplemento di prezzo.

La tariffa applicabile è quella in vigore il giorno dell'emissione del biglietto. In caso di adeguamento delle tariffe nel corso della validità del biglietto, le tariffe applicabili sono quelle in vigore il giorno di emissione del biglietto.

I pacchetti di biglietti in promozione, acquistati senza punzonatura della data, hanno validità di 10 mesi dall'acquisto.

I bambini/ragazzi di età compresa tra 0 e 14 anni godono di una tariffa ridotta secondo quanto pubblicato sul sito della Società Autolinee Caivano. La prenotazione deve essere preventivamente effettuata al numero del call-center 0971.991715 e deve essere esibita al controllore la carta di identità. In caso di biglietti smarriti, rubati, deteriorati, non integri o comunque illeggibili vd. quanto stabilito al punto 2.5

Non è valido il titolo di viaggio contraffatto.

Il titolo di viaggio è a tutti gli effetti un documento fiscale.

### 2.4. Annullamento, Rimborso o Riconvalida del Biglietto.

#### RIMBORSO

Nel caso di mancata effettuazione del viaggio da parte del passeggero per eventi oggettivamente allo stesso non imputabili, tali da rendere impossibile la fruizione della prestazione, il contratto si risolve con diritto al rimborso del prezzo a fronte dell'esibizione di adeguata e congrua documentazione comprovante l'oggettivo impedimento. Il passeggero in alternativa può chiedere gratuitamente l'emissione di un nuovo titolo di viaggio di pari valore o di superiore valore salvo conguaglio. Nel caso di rinuncia al viaggio per casi diversi da quelli sopra menzionati non è previsto alcun rimborso.

Le domande di rimborso dei biglietti acquistati devono essere trasmesse via email all'indirizzo [segreteria@autolineecaivano.com](mailto:segreteria@autolineecaivano.com) oppure per posta fisica a: Autolinee Caivano di Caivano Giuseppe & C. Snc - Picerno (PZ) – 85055 - Via Gramsci n. 37, allegando il biglietto in originale e indicando l'intestazione e il codice IBAN del c/c ove effettuare l'accredito.

Il passeggero decade dal diritto di richiedere il rimborso, qualora dovuto, se non viene esercitato entro il termine di 60 giorni dalla data del Biglietto. I rimborsi saranno effettuati entro due mesi dalla data di ricevimento della richiesta, salvo i casi che richiedano indagini conoscitive più lunghe.

#### RICONVALIDA E ANNULLAMENTO DEL BIGLIETTO

Al fine di venire incontro alle esigenze del cliente, in base a determinate condizioni, sono previste due possibilità:

- Riconvalida Biglietto per una data diversa
- Annullamento del Biglietto e Rimborso tramite Voucher

E' consentita la **riconvalida** del biglietto per una data diversa da quella prevista alle seguenti condizioni:

- La riconvalida di un Biglietto può essere effettuata al massimo 12 ore prima dell'orario previsto per la partenza;
- Un Biglietto può essere riconvalidato una sola volta;
- Il nuovo Biglietto riconvalidato potrà avere orario di partenza diverso, se esistono corse diverse per la nuova data selezionata, e può riferirsi anche ad altra tratta.
- Se nella data selezionata per la nuova corsa sono intervenute delle variazioni sul costo del biglietto, per poter riconvalidare il Biglietto si dovrà pagare la differenza necessaria. Nel caso di differenze negative non sarà praticato alcun rimborso. Nel caso in cui il prezzo sia rimasto invariato, la riconvalida è completamente gratuita.

E' altresì consentito l'**annullamento** del biglietto.

- L'annullamento di un Biglietto e la relativa richiesta di rimborso può essere effettuato al massimo 48 ore prima dell'orario previsto per la partenza;

2. Il passeggero avrà diritto al rimborso dell'intera somma versata se la richiesta di rimborso verrà inoltrata prima dei 10 gg dalla data di partenza;

· Se la richiesta di rimborso verrà inoltrata entro un tempo che va dal decimo al sesto giorno dalla data di partenza sarà decurtata una penale pari al 30% del prezzo del biglietto;

· Se la richiesta di rimborso verrà inoltrata entro un tempo che va dal quinto giorno a 48 ore prima dalla data di partenza sarà decurtata una penale del 50% del prezzo del biglietto.

- In alternativa al rimborso per come sopra previsto, il viaggiatore può scegliere di ottenere un **Voucher** dello stesso valore del Biglietto annullato detratta una penale fissa del 10% per spese amministrative;

- La validità del Voucher emesso è di 120 giorni dalla data di emissione;

- Il Voucher emesso a seguito dell'annullamento del Biglietto può essere utilizzato per l'acquisto di nuovi Biglietti su qualunque tratta.

- All'atto dell'acquisto del nuovo Biglietto tramite Voucher il passeggero dovrà corrispondere, se dovuta, la differenza tra il costo maggiore del nuovo Biglietto ed il valore del Voucher. Nel caso di differenze negative sarà detratto il costo del biglietto dal valore del Voucher che rimarrà valido entro i termini di cui sopra per il credito residuo.

- Il Voucher non è utilizzabile per acquisti a Bordo.

- Un Voucher non utilizzato entro i termini stabiliti non è in alcun caso rimborsabile.

Le due procedure sopra evidenziate sono praticabili direttamente OnLine o presso le Agenzie e rivendite dove il Biglietto è stato acquistato.

#### CASI PARTICOLARI

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) nel caso di evidente stato di ebbrezza può non essere ammesso a bordo.

#### **2.5. 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 eseguire una nuova stampa del Biglietto previo accesso all'area riservata del sito o, in mancanza di registrazione, richiedere al vettore un nuovo invio del biglietto elettronico.

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

Il personale di bordo (conducenti e/o controllori, polizia amministrativa e/o soggetti esterni appositamente deputati dalla Società) è incaricato di effettuare servizi di vigilanza per la tutela del patrimonio aziendale e dei beni in dotazione al personale di bordo nonché le ispezioni concernenti la regolarità dei titoli di viaggio.

In caso di mancanza di titolo, il personale di bordo invita il viaggiatore a regolarizzare la propria posizione con tariffa maggiorata quale penale del 10% rispetto al costo del biglietto. In mancanza, il personale di bordo provvederà ed elevare il verbale con la relativa sanzione con invito al viaggiatore di scendere dall'autobus. Ove il viaggiatore non ottemperi al detto invito, il personale di bordo provvederà a notificare la Forza Pubblica della prima fermata utile.

In particolare, il personale in questione, anche ai fini di eventuali reclami, è incaricato di:

a) verificare la regolarità dell'esercizio: rispetto degli orari, rispetto delle fermate;

b) effettuare la vigilanza o custodia sui beni di proprietà della Società: autobus, uffici, biglietterie, depositi etc;

- c) vigilanza degli autobus in sosta e controllo degli accessi a bordo;
- d) 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 dalla Società.

Il personale incaricato dalla Società ha potere accertativo che comprende il controllo sull'identità delle persone quando esso è strettamente e funzionalmente collegato all'attività di vigilanza e custodia di cui sopra e conseguentemente a elevare sanzioni (vd. infra).

## **2.7. Fatturazione del titolo di viaggio.**

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. L'emissione della fattura può essere richiesta dal passeggero entro 24 ore compilando l'apposito modulo scaricabile dall'home page del sito della Società.

La fattura sarà inviata in formato elettronico “.pdf” all'indirizzo e-mail fornito dal passeggero.

## **ART. 3 - RESPONSABILITA' DELLA SOCIETA'**

La Società 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 agli articoli che seguono delle presenti condizioni, la Società ha il diritto di rifiutare il trasporto o prendere provvedimenti per garantire la sicurezza del trasporto e dei passeggeri trasportati.

La Società è responsabile dell'adempimento della prestazione di trasporto entro i limiti fissati dalle presenti condizioni generali di trasporto e secondo quanto disposto dalle norme di legge nazionale e comunitaria, che, in caso di difformità, prevalgono sulle prime.

## **ART. 4 - INFORMAZIONI DI VIAGGIO**

La Società 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 o sul sito della Società in formati accessibili su richiesta.

Al più tardi alla partenza del servizio gestito dalla Società ed acquistato dal passeggero, questi dispone delle informazioni appropriate sui diritti conferiti dalla legge.

Tali informazioni comprendono quelle relative ai diritti fondamentali dei passeggeri ivi compresi i dati di contatto dell'organismo di controllo dell'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus.

Gli orari, le fermate e/o i percorsi possono subire delle variazioni impreviste ed imprevedibili, pertanto, prima della partenza occorre chiedere opportuna conferma.

Le informazioni relative ad eventuali cancellazioni o ritardi alla partenza di un servizio regolare saranno fornite ai passeggeri, sempre che all'atto della prenotazione/acquisto del titolo di viaggio abbiano fornito al vettore/agenzia i dati necessari per essere contattati. La mancata comunicazione di tali dati personali renderà impossibile adempiere agli obblighi di informazione all'utenza.

## **ART. 5 – CANCELLAZIONE, RITARDO O SCIOPERO**

### **5.1. Continuazione, reinstradamento e rimborso.**

*Servizi regolari - nazionali ed internazionali - il cui punto di imbarco e/o sbarco sia situato nel territorio di uno Stato membro e per cui la distanza prevista del servizio sia pari o superiore a 250 km*

In caso di servizi regolari - nazionali ed internazionali - il cui punto di imbarco e/o sbarco sia situato nel territorio di uno Stato membro e per cui la distanza prevista del servizio sia pari o superiore a 250 km (fatta eccezione per i passeggeri con biglietti aperti finché l'orario di partenza non è specificato, salvo per i passeggeri in possesso di un titolo di viaggio o di un abbonamento), la Società, quando prevede ragionevolmente che un servizio regolare subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea per oltre centoventi minuti o in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili, offre immediatamente al passeggero la scelta 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.

Se la Società non è in grado di offrire al passeggero tale scelta, il passeggero ha il diritto di farsi corrispondere una somma pari al 50% del prezzo del biglietto (da corrispondersi entro un mese dalla presentazione della richiesta di risarcimento), oltre al rimborso del prezzo del biglietto (da corrispondersi in denaro - a meno che il passeggero non accetti un'altra forma di pagamento - entro quattordici giorni dalla formulazione dell'offerta o dal ricevimento della relativa domanda).

Quando l'autobus diventa inutilizzabile durante il viaggio, la Società assicura o la continuazione del servizio con un altro veicolo dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile o 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.

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 da parte della Società come sopra indicato.

Il pagamento del rimborso copre il costo completo 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 aperti 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.

*Servizi regolari - nazionali ed internazionali - il cui punto di imbarco e/o sbarco non sia situato nel territorio di uno Stato membro e per cui la distanza prevista del servizio sia inferiore a 250 km – Servizi occasionali*

Per i servizi regolari nazionali ed internazionali il cui punto di imbarco e/o sbarco non sia situato nel territorio di uno Stato membro e/o per cui la distanza prevista del servizio sia inferiore a 250 km ed in caso di servizi occasionali (noleggio autobus con conducente), in caso di cancellazione o ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a sessanta minuti per i servizi di trasporto regionale o locale, o a trenta minuti per i servizi di trasporto pubblico svolti in ambito urbano, i passeggeri hanno diritto al rimborso del prezzo del biglietto da parte del vettore. Il rimborso è pari al costo completo del biglietto pari al prezzo a cui lo stesso è stato acquistato. Per i titolari di abbonamento, il pagamento è pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento. Il rimborso è corrisposto in denaro, salvo che il passeggero non accetti una diversa forma di pagamento.

La Società non assume responsabilità alcuna per ritardi, interruzioni o mancate coincidenze dovuti a cause ad essa non imputabili (come scioperi, maltempo, calamità naturali, guasti meccanici, traffico, condizioni di percorribilità delle strade, controlli da parte della Autorità, casi fortuiti e di forza maggiore e altre emergenze imprevedibili) quando siano tali da determinare l'impossibilità della prestazione (art. 1218 c.c.).

## **5.2. Diritto all'assistenza.**

Per un viaggio la cui durata prevista supera le tre ore, in caso di cancellazione o ritardo alla partenza da una stazione superiore a novanta minuti, la Società offre al passeggero a titolo gratuito:

- a) spuntini, pasti o bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa o del ritardo, purché siano disponibili sull'autobus o nella stazione o possano essere ragionevolmente forniti;

b) sistemazione in albergo o in altro alloggio, nonché assistenza nell'organizzazione del trasporto tra la stazione ed il luogo di alloggio qualora si renda necessario un soggiorno di una o più notti. Per ciascun passeggero, la Società limita il costo complessivo dell'alloggio, escluso il trasporto tra la stazione e il luogo di alloggio, a 80 euro a notte e per un massimo di due notti. A tali fini, viene prestata particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e a mobilità ridotta e dei loro accompagnatori. La Società non è tenuta ad adempiere all'obbligo di cui al punto b) quando la cancellazione o il ritardo sono dovuti a condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro dei servizi a mezzo autobus. È sempre 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.

### **5.3 Sciopero**

In base alle disposizioni vigenti, in caso si verificasse lo sciopero nel settore dei trasporti, verranno comunque effettuati i servizi garantiti dalla Società 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 della Società.

### **5.4 Diritto all'informazione.**

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio regolare, la Società informa quanto prima della situazione i passeggeri in partenza dalla stazione, e comunque non oltre trenta minuti dopo l'ora di partenza prevista, e comunica l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile. Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza in base all'orario a causa di una cancellazione o di un ritardo, la Società compie sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi.

Tali informazioni sono fornite su richiesta in formati accessibili.

Ove possibile, le informazioni sono fornite per via elettronica a tutti i passeggeri, compresi quelli che sono in partenza dalle fermate d'autobus, entro il termine indicato, sempre che il passeggero ne abbia fatto richiesta ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato.

### **ART. 6 - DIRITTI DEI PASSEGGERI DIVERSAMENTE ABILI O A MOBILITÀ RIDOTTA**

La Società, fatto salvo quanto previsto al punto 7.1, garantisce il trasporto di passeggeri diversamente abili e a mobilità ridotta senza costi aggiuntivi per le prenotazioni e i biglietti.

- La Società può rifiutare il trasporto di cui sopra per i motivi specificamente indicati dall'art. 10 del Regolamento UE 2011/181:
  - a) rispetto degli obblighi in materia di sicurezza;
  - b) inidoneità del veicolo o delle infrastrutture che non permetta di trasportare tale persona in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

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

Nel caso in cui la Società debba constatare gli impedimenti al trasporto indicati nel superiore punto 7, ne dà comunicazione alla persona con disabilità o a mobilità ridotta e, a richiesta, la informa per iscritto entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta.

**La Società fa presente, in particolare, che nel caso di linee nazionali/internazionali i veicoli e le infrastrutture non sono idonee a garantire il trasporto in sicurezza di soggetti deambulanti con il supporto di sedie a rotelle.**

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

I problemi di sicurezza sopra indicati, per i quali al passeggero in questione viene rifiutata una prenotazione o l'imbarco, a richiesta del passeggero stesso possono essere risolti dalla presenza di un accompagnatore scelto da quest'ultimo, in grado di fornire l'assistenza necessaria, 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 nonché la sua discesa.

In questo caso l'accompagnatore è trasportato gratuitamente e siede, ove possibile, accanto alla persona che necessita di assistenza.

## **6.2. Accessibilità e informazione.**

Al fine di garantire la tutela del diritto al trasporto, la Società 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.

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

La Società fornisce l'assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta a condizione che:

a) la necessità di assistenza della persona sia comunicata alla Società con un preavviso di almeno trentasei ore;

b) la persona interessata si presenti al punto indicato:

i) a un'ora stabilita precedentemente dalla Società che non preceda di più di sessanta minuti l'orario di partenza pubblicato, a meno che la Società e il passeggero non abbiano concordato un termine più breve;

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 alla Società 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, la Società 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 alla Società 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, la Società darà la possibilità di scegliere tra:

a) il diritto al rimborso e, se del caso, il ritorno gratuito al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile; e

b) 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.

Salvo quanto previsto dall'art. 7.1, nelle stazioni designate dal Ministero, la Società, 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.

A bordo dei propri autobus la Società 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.

## **6.4. 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, la Società, ove responsabile, provvede a risarcire il passeggero nella misura prevista dalla legge. Qualora necessario, la Società 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.

## **ART. 7 - NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO**

Il passeggero deve rispettare le presenti condizioni di trasporto, le prescrizioni imposte dalla legge e le regole di comune prudenza, collaborando e cooperando con il vettore durante il viaggio al fine di salvaguardare la propria e l'altrui incolumità.

In caso di violazione che si ponga come causa esclusiva del danno, al viaggiatore non è dovuto dalla Società alcun risarcimento.

Deve, quindi, rispettare le disposizioni in vigore per l'accesso ai mezzi e alle strutture. L'utenza che fruisce dei servizi erogati dalla Società 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.

### **7.1. 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 alta stagione;
  - 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, è fatto obbligo ai passeggeri di adempiere all'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 e dal distrarre comunque il personale dalle sue mansioni;
    - c.3) osservare un comportamento decoroso, non arrecando disturbo agli altri viaggiatori; non tenere comportamenti molesti, cantare, suonare, schiamazzare, né discorsi osceni e inappropriati;
    - c.4.) non sporgersi dai finestrini;
    - 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. La Società 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 15 minuti);
    - c.7) astenersi dal fare la questua fra i viaggiatori od esercitare attività pubblicitaria e commerciale, anche a scopo benefico;
    - c.8) rispettare la pulizia dell'autobus e delle attrezzature ivi presenti;
    - c.9) non compromettere in qualsiasi modo la regolarità e la sicurezza del viaggio e il livello del servizio.
- 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. E' 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.
- d) esibire al personale di controllo un documento di identità per accertare, ove sussistente, il diritto allo sconto tariffario;
  - e) usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto di sua competenza, sulla propria sicurezza ed incolumità propria e delle persone, nonché degli animali e dei bagagli che siano sotto la sua custodia.
  - f) il passeggero che viaggia con un bambino fino a 3 anni di età è tenuto a osservare le prescrizioni sopra indicate.

In ogni caso, a bordo dell'autobus è vietato:

a) fumare 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, la Società provvederà a segnalarlo alle Autorità giudiziarie e a fornire le generalità dei trasgressori;

b) occupare più di un posto a sedere e sostare lungo il corridoio o in prossimità delle porte durante la marcia dell'autobus;

c) depositare i bagagli lungo i corridoi e le scale, sostare in piedi durante la marcia del veicolo, nonché aprire le porte esterne, salire o discendere dal veicolo quando non sia completamente fermo;

e) salire in vettura in stato di ebbrezza o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti,

Non risulta vietato l'uso dei telefoni cellulari, di computer portatili nonché di altri dispositivi elettronici a condizione che non venga recato disturbo agli altri viaggiatori o al personale di servizio;

E' fatto obbligo di non abbandonare il veicolo in caso di fermate non previste dall'orario ufficiale se non previa autorizzazione del personale di servizio.

La Società declina ogni responsabilità per incidenti occorsi al viaggiatore, causati da sua negligenza e/o dalla mancata ottemperanza alle prescrizioni e raccomandazioni del personale di bordo, quando la negligenza e/o l'inottemperanza medesima si ponga come causa esclusiva dell'incidente.

Il viaggiatore che contravviene ai divieti di cui al presente articolo può essere allontanato dall'autobus dal personale di bordo in ogni fase del viaggio e non ha diritto al rimborso.

## **7.2. Responsabilità del passeggero per danni.**

Il passeggero è responsabile nei confronti della Società per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi ed al personale della Società; nonché dei danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il trasporto. La Società si riserva la facoltà di adire le competenti sedi giudiziarie al fine di ottenere il risarcimento dei danni subiti.

## **7.3. Soste di ristoro/toilette.**

Qualora gli autobus siano dotati di toilette di bordo, queste sono a disposizione dei passeggeri.

Nei viaggi notturni e/o con tempi di viaggio superiori alle 6 ore è prevista una (o più) sosta presso area di servizio attrezzata, 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.

I Passeggeri non possono trattenersi fuori dal veicolo oltre tale limite di tempo.

I viaggiatori devono attenersi alle avvertenze, inviti e alle disposizioni del personale della Società a tutela della sicurezza e della regolarità del servizio.

## **ART. 8 - TRASPORTO DI MINORI**

La Società 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 minore è ammesso al trasporto sui servizi della Società e comunque previo adempimento delle prescrizioni di legge. 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 Paese di residenza del minore di 14 anni, con destinazione determinata.

I minori cittadini UE viaggiano in Europa e all'estero con un documento individuale valido per l'espatrio: carta d'identità o passaporto (per paesi extra UE).

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

### **8.1 Trasporto di minori accompagnati.**

I minori di anni 14 non sono ammessi al trasporto se non accompagnati da persona maggiorenne, salvo quanto previsto dall'art. 8.2. I genitori o chi esercita la responsabilità tutoria di minori di età inferiore a 14 anni - che intendano far viaggiare il minore accompagnato da una persona fisica diversa - devono concedere a quest'ultima l'autorizzazione sottoscrivendo la dichiarazione di accompagnamento. Tale dichiarazione, nel caso di viaggi fuori dal territorio nazionale, deve essere presentata, con la relativa modulistica, presso il competente ufficio della Questura che provvederà al rilascio di una dichiarazione cartacea oppure all'iscrizione della menzione direttamente sul passaporto del minore.

L'accompagnatore del minore è tenuto alla sua sorveglianza, assumendosene ogni responsabilità. Per gli obblighi relativi ai sistemi di ritenuta per bambini si consulti l'articolo 8.4 di cui infra.

### **8.2. Trasporto di minori non accompagnati.**

□ Sulle linee autorizzate in ambito nazionale/internazionale i minori di età compresa fra i 10 ed i 17 anni compiuti possono viaggiare non accompagnati con il consenso del tutore manifestato con la sottoscrizione del relativo modulo disponibile a bordo ovvero sul sito internet della Società Autolinee Caivano e secondo le modalità e condizioni ivi indicate; il modulo deve essere consegnato con gli allegati richiesti al personale addetto che provvederà ad allegarlo alla lista di bordo.

□ Sulle linee autorizzate in ambito locale i minori di età compresa fra i 14 ed i 18 anni possono viaggiare liberamente senza dichiarazione di accompagnamento.

### **8.3. Modulistica**

I moduli per le dichiarazioni di cui ai punti 8.1 e 8.2. sono disponibili a bordo ovvero sul sito internet della Società e devono essere compilati e sottoscritti prima della partenza secondo le modalità e condizioni ivi indicate; i moduli devono essere consegnati con gli allegati richiesti al personale addetto che provvederà ad allegarli alla lista di bordo.

### **8.4. Trasporto di minori con cittadinanza UE (diversa da quella italiana)**

I minori con cittadinanza UE se viaggiano:

- da soli, oppure:
- insieme ad un adulto che non sia il loro tutore legale, oppure:
- con un solo genitore

devono portare con sé un documento ufficiale (secondo la legislazione del Paese di appartenenza) firmato dai genitori, dal secondo genitore o dal tutore legale che li autorizza a recarsi all'estero. Tale documento può variare da paese a paese e pertanto è opportuno che il viaggiatore si informi prima della partenza presso le autorità del proprio paese.

Per il minore cittadino UE che vuole uscire dall'Italia sono necessari gli stessi documenti richiesti per entrare nel territorio italiano.

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

I passeggeri bambini di età non superiore a 3 anni possono essere trasportati (sui minibus e sugli autobus di cui alle categorie internazionali M2 ed M3) senza necessità di adottare particolari accorgimenti e, pertanto, senza necessità di utilizzare i dispositivi di ritenuta per bambini, anche se installati. 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 omologati (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. 9 – RISARCIMENTO E ASSISTENZA IN CASO DI INCIDENTE PER LE TRATTE PARI O SUPERIORI A KM 250**

### **9.1 Decesso o lesioni dei passeggeri e perdita o danneggiamento del bagaglio**

I passeggeri hanno diritto, secondo la legislazione nazionale applicabile, a un risarcimento per il decesso, comprese spese ragionevoli per le esequie, o le lesioni personali nonché per la perdita o il danneggiamento del bagaglio dovuti a un incidente derivante dall'utilizzo di autobus.

Per ogni singolo evento, la legislazione nazionale prevede in caso di decesso e lesioni personali un risarcimento fino ad un massimo di € 220.000,00 per passeggero; in caso di perdita o danneggiamento del bagaglio, un risarcimento fino ad un massimo di € 1.200 per bagaglio.

In caso di danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, l'importo del risarcimento è sempre pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura perduta o danneggiata.

Non è previsto alcun risarcimento od indennizzo automatico.

Il passeggero - nell'ambito della normativa sopra richiamata ed entro i limiti ivi precisati - avrà diritto al risarcimento dei soli danni che risultino provati

## **9.2. Esigenze pratiche immediate del passeggero.**

In caso d'incidente derivante dall'utilizzo di autobus, la Società 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. 10 - RISARCIMENTO E ASSISTENZA IN CASO DI INCIDENTE PER LE TRATTE INFERIORI A KM 250**

Per tali ipotesi verrà applicata la normativa nazionale vigente sia per il trasporto di persone che per il trasporto di bagagli.

## **ART. 11 TRASPORTO BAGAGLI**

### **11.1. 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, computer 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).

### **11.2 Bagagli trasportabili e dimensioni consentite.**

Il passeggero in possesso di regolare biglietto ha diritto al trasporto gratuito di un bagaglio a mano delle dimensioni massime di cm. 95 (somma tra lunghezza, altezza e profondità) non eccedente il peso di 10 kg da collocare negli scomparti messi a sua disposizione sull'autobus.

Il passeggero ha altresì diritto al trasporto gratuito di ulteriori due bagagli non eccedenti le dimensioni di cm. 105 (somma tra lunghezza, altezza e profondità) e non eccedenti il peso di 20 kg, da collocare nel vano bagagli dell'autobus.

Compatibilmente con la capienza del vano bagagli, il passeggero potrà trasportare altri bagagli, aventi le stesse misure massime di quelle standard, al prezzo indicato nel tariffario predisposto dalla Società e pubblicato sul sito internet.

Tutti i bagagli, compresi quelli consegnati al personale di bordo (che rilascerà apposita ricevuta), devono essere etichettati e 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.

Salvo quanto disposto dai successivi articoli, dal momento della salita a bordo dell'autobus e fino alla discesa la Società è responsabile, in base all'articolo 2 della legge 22/8/85 n. 450, entro il limite massimo di euro 6,20 per chilogrammo o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore del passeggero, della perdita e delle avarie del bagaglio che gli è stato consegnato chiuso e stivato nel vano bagagli, 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 e si presume, ai fini risarcitori, che esso non superi il peso massimo consentito di Kg 20, come sopra indicato.

Il bagaglio non può mai occupare i posti a sedere e non deve ingombrare porte e piattaforme.

### **11.3 Perdita o avaria dei bagagli**

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 di avarie non apparenti. Per i bagagli e gli oggetti non consegnati, la Società non è responsabile della perdita o delle avarie se non quando il passeggero provi che le stesse sono state determinate da causa imputabile al vettore stesso. Non è previsto alcun risarcimento od indennizzo automatico. Il passeggero - nell'ambito della normativa in vigore ed entro i limiti sopra precisati - avrà diritto al risarcimento dei soli danni che risultino provati.

### **11.4 Divieto di trasporto**

Per ragioni di sicurezza è assolutamente vietato trasportare cose che possano arrecare danno, quali merci o sostanze pericolose e nocive, bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti e comunque materie esplosive, infiammabili, corrosive, pericolose, nocive e contaminanti.

È altresì vietato trasportare nel bagaglio stivato materiali fragili (vasi, telecamere e simili) e preziosi, salvo che il passeggero ne abbia fatto consegna al vettore con apposita dichiarazione di valore.

Il trasporto di vino e olio è consentito esclusivamente in appositi contenitori di acciaio ermeticamente sigillati, previa autorizzazione della Società e pagamento del prezzo indicato nel tariffario da quest'ultima predisposto.

La Società non è responsabile per eventuali danni non contestati nei termini sopra indicati.

La Società si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni cagionati a terzi e/o ad altri bagagli dal contenuto del suo bagaglio. In caso di violazione di dette prescrizioni constatate al momento della partenza, la Società potrà legittimamente rifiutare il trasporto.

E' vietato trasportare nel bagaglio stivato oggetti di elevato valore. La Società, non risponde del loro deterioramento o smarrimento o furto, salvo che – previa autorizzazione al trasporto – il passeggero ne abbia fatto consegna al vettore con apposita dichiarazione di valore.

### **11.5 Oggetti smarriti**

Gli oggetti rinvenuti a bordo degli autobus sono depositati presso la sede della società e devono essere richiesti entro tre mesi dalla data di ritrovamento.

## **ART. 12 - IL TRASPORTO DI ANIMALI DOMESTICI**

### **12.1. Regole generali.**

Il trasporto di animali domestici, vivi e non pericolosi, è ammesso, previa prenotazione, alle seguenti condizioni:

- gli animali devono avere un peso non superiore a Kg. 10 (sono esclusi gli animali di grande taglia);
- devono essere posizionati in appositi alloggiamenti puliti e non maleodoranti; tali alloggiamenti non dovranno presentare spigoli vivi, devono essere privi di becchime e con gli abbeveratoi non colmi;
- i cani devono, inoltre, essere muniti di museruola, avere il guinzaglio e non recare disturbo o danno a persone o cose;
- gli animali viaggiano a tariffa piena.

### **12.2. Le condizioni di trasporto.**

Al passeggero spetta la sorveglianza degli animali trasportati per tutta la durata del trasporto; egli è responsabile in via esclusiva per qualsivoglia danno a persone e cose, provocati dal proprio animale. La persona che conduce l'animale è tenuta a risarcire i danni qualora lo stesso insudici o deteriori in altro modo l'autobus. Il rilevamento, da parte del personale aziendale, del mancato rispetto di tali regole può comportare l'interruzione del viaggio del passeggero e dell'animale al seguito in condizioni di sicurezza.

### **12.3. Cani guida**

È sempre ammesso, in ossequio alla normativa di settore, il trasporto su tutte le corse e in tutti gli orari dei cani guida per non vedenti, senza oneri aggiuntivi per il proprietario. All'atto della prenotazione/acquisto del biglietto, il passeggero deve darne notizia alla Società che provvederà a predisporre idoneo alloggio, ove possibile, accanto al soggetto assistito.

### **13 - PROCEDURA PER RICHIESTA RISARCIMENTO.**

Per accedere all'eventuale risarcimento è necessario che:

- immediatamente dopo l'evento dannoso (fatto salvo quanto negli articoli che precedono), 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 della Società;
- l'Ufficio competente provvederà, per quanto dovesse occorrere, 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.

### **ART. 14 – SEGNALAZIONI E 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.

#### **14.1. Segnalazione disservizi.**

Per segnalazioni 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 da chiunque vi abbia interesse.

Per presentare la **segnalazione**, il passeggero può compilare l'apposito modulo presente sull'home page del sito [www.autolineecaivano.com](http://www.autolineecaivano.com) e inoltrarlo tramite posta ordinaria all'indirizzo: V.le Gramsci n. 37 – 85055 Picerno (PZ), ovvero via email all'indirizzo: [segreteria@autolineecaivano.com](mailto:segreteria@autolineecaivano.com) ovvero ancora a mezzo fax al n. 0971.991715.

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. La Società garantisce la riservatezza dei dati personali in base alla normativa vigente.

#### **14.2. 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 alla Società un suo comportamento o un'omissione.

Per presentare il **reclamo**, il passeggero può compilare l'apposito modulo presente sull'home page del sito [www.autolineecaivano.com](http://www.autolineecaivano.com) e inoltrarlo tramite posta ordinaria all'indirizzo: V.le Gramsci n. 37 – 85055 Picerno (PZ), ovvero via email all'indirizzo: [segreteria@autolineecaivano.com](mailto:segreteria@autolineecaivano.com) ovvero ancora a mezzo fax al n. 0971.991715.

**I motivi di presentazione del reclamo** ai sensi della normativa comunitaria e nazionale sui diritti dei passeggeri attengono a:

- 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;

**In caso di servizi regolari di linea di distanza pari o superiore ai 250 Km, il reclamo potrà essere inoltrato anche per i seguenti ulteriori motivi:**

- mancata emissione del biglietto;
- mancata assistenza al passeggero;
- ritardi, reinstradamenti e soppressioni;
- informazioni relative a cancellazioni e ritardi;
- mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza;

Il reclamo può essere inoltrato alla Società 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, la Società notificherà al passeggero il proprio motivato riscontro: reclamo accolto, respinto o ancora in esame. Entro massimo tre mesi dal ricevimento del reclamo, la Società 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.

#### **14.3. Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti.**

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo alla Società 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.

L'Organismo in questione è l'Autorità per la regolazione dei trasporti (ART) alla quale il reclamo può essere proposto compilando l'apposito modulo disponibile nella home-page del sito:

[www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it), e inviandolo:

o a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento al seguente indirizzo: Via Nizza 230, 10126 Torino;

o via posta elettronica certificata (pec) al seguente indirizzo: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it);

o via posta elettronica semplice all'indirizzo [reclami.bus@autorita-trasporti.it](mailto:reclami.bus@autorita-trasporti.it).

#### **ART. 15 - FORO COMPETENTE**

Per qualsiasi controversia avente origine dall'interpretazione e/o esecuzione del contratto di trasporto sarà esclusivamente competente il Foro, a scelta della parte attrice, del luogo di sede legale o operativa del convenuto.

Nel caso di Passeggero residente in Italia che rivesta la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3.1 lett. a) D. Lgs. 206/2005 (cd. Codice del Consumo), sarà esclusivamente competente il foro di residenza o domicilio elettivo dello stesso.

#### **ART. 16 - LEGGE APPLICABILE**

La legge applicabile è quella italiana.

#### **ART. 17 - TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati dalla Società su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del Reg. EU 2016/679 (o GDPR) per come meglio esplicitato nell'informativa ex art. 13 GDPR resa sul sito [www.autolineecaivano.com](http://www.autolineecaivano.com) cui si rimanda.