



CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

PREMESSA

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

- 1.1. Sciopero
- 1.2. Privacy

ART. 2 IL DOCUMENTO DI VIAGGIO

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

ART. 3 INFORMAZIONI DI VIAGGIO

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

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

ART. 5 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO

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

ART. 6. CANCELLAZIONE O RITARDO

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

ART. 7 TRASPORTO MINORI

- 7.1. Trasporto di minori accompagnati
- 7.2. Trasporto di minori non accompagnati
- 7.3. Sistemi di ritenuta per bambini a bordo dell'autobus

ART. 8 IL BAGAGLIO

- 8.1. Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite
- 8.2. Bagaglio ulteriore
- 8.3. Contenuto del bagaglio
- 8.4. Responsabilità del bagaglio
- 8.5. Il furto e/o smarrimento del bagaglio
- 8.6. Trasporto passeggeri

ART. 9 IL TRASPORTO DI ANIMALI

- 9.1. Gli animali ammessi a bordo
- 9.2. Le condizioni di trasporto
- 9.3. Le responsabilità
- 9.4. Il costo del trasporto

ART. 10 MECCANISMO PER IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI E ORGANISMO DI CONTROLLO

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

PREMESSA

Le presenti Condizioni di Viaggio disciplinano il servizio di trasporto passeggeri con autobus in ambito nazionale ed internazionale effettuato dalla Società **Interbus Federico Srl**, P.I./C.F. 02407970801, con sede legale in Via Lagani C.da Bovetto Snc, 89134 – Reggio Calabria, e-mail: info@autolineefederico.it.

Le presenti condizioni costituiscono un estratto della carta dei servizi adottata dalla Interbus Federico Srl e sono valide per tutti i servizi regolari di linea eserciti dalla società.

Le Condizioni di Viaggio possono essere consultate sul sito internet www.autolineefederico.it

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

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

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

In caso di violazione delle prescrizioni riguardanti gli oggetti che il passeggero porta con sé (oggetti pericolosi, materiali esplosivi o infiammabili etc.) e/o animali trasportati al seguito, di cui più in dettaglio all'articolo 9 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.

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

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

1.1. Sciopero

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

1.2. Privacy

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati dall'Azienda su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 in materia di protezione dei dati personali e successive modifiche o integrazioni che dovessero intervenire da parte del legislatore Nazionale, secondo principi di trasparenza, pertinenza e non eccedenza per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto.

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

La mancata comunicazione di tali dati personali renderà impossibile adempiere agli obblighi di informazione all'utenza.

ART. 2 IL DOCUMENTO DI VIAGGIO

Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto da parte dell'Azienda solo se in possesso di valido titolo di viaggio emesso a suo nome, per la tratta, la data e l'orario di partenza indicati.

I documenti di viaggio sono nominativi e non possono essere ceduti.

Non sono ammesse variazioni di località di salita e/o discesa o inversione del percorso.

I biglietti dell'Azienda sono acquistabili presso:

- sul sito www.autolineefederico.it
- presso le ricevitorie SISAL/MOONEY, previo numero di prenotazione rilasciato dal call center 09651700009
- presso le agenzie di viaggio convenzionate
- dall' App MyFederico disponibile per dispositivi Android e IOS

2.1. Tipologia dei titoli di viaggio

A) Biglietto

E' il documento emesso da Interbus Federico S.r.l. o in suo nome e per suo conto da agenti autorizzati, denominato "Titolo di viaggio", comprendente un estratto delle C.G.T, per le quali si rimanda al sito www.autolineefederico.it e le altre informazioni necessarie. Il biglietto riporta il nome e l'indirizzo del Vettore, il luogo e la data di emissione, numero del posto (che per motivi di forza maggiore potrebbe subire variazioni), il luogo e l'ora di partenza e di destinazione del trasporto, il prezzo del viaggio, il nome del passeggero. Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio, il passeggero è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati in esso riportati, con particolare riferimento al nominativo indicato, al prezzo corrisposto, alla tratta, alla data e all'ora di

partenza, assicurandosi, altresì che sia stata applicata la riduzione tariffaria spettante (laddove prevista) e che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio. Il biglietto può consistere: - in un documento “cartaceo”; - in tutti i diversi formati che attestano l’emissione di un biglietto “elettronico”, quali, ad esempio, la ricevuta di itinerario via email, il tagliando elettronico su smartphone o tramite l’applicazione MyFederico.

B) Biglietto bagaglio aggiuntivo

È il titolo emesso da Interbus Federico S.r.l, o in suo nome e per suo conto da agenti autorizzati (autisti), come ricevuta di pagamento per il trasporto di bagaglio aggiuntivo.

2.2. Condizioni di utilizzo

Il biglietto può essere richiesto per un singolo viaggio o per un viaggio di andata e ritorno.

Il titolo di viaggio riporta tutte le indicazioni necessarie per definire il contenuto del contratto di trasporto. Al momento dell’acquisto del titolo di viaggio, prima di completare la transazione, se trattasi di acquisto on-line o presso rivendite convenzionate con l’Azienda, il passeggero è tenuto a verificare immediatamente l’esattezza dei dati in esso riportati, con particolare riferimento al nominativo indicato, al prezzo corrisposto, alla tratta, alla data e all’ora di partenza, assicurandosi, altresì che sia stata applicata la riduzione tariffaria spettante e che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio.

Il titolo di viaggio riporta l’indicazione del gestore del servizio a cui effettuare un eventuale reclamo, nonché dell’indirizzo web della sezione “Reclami”, anche ove la conclusione del contratto di trasporto avvenga tramite un venditore di biglietti, un agente di viaggio o un operatore turistico. Nel caso di titoli di viaggio cumulativi, gli utenti possono presentare il reclamo a uno qualsiasi dei gestori dei servizi coinvolti, che cooperano per il relativo esame.

Per i servizi di trasporto svolti in ambito internazionale, è condizione essenziale del trasporto che il passeggero sia munito di documento valido per l’espatrio (passaporto e/o carta di identità) nonché dei visti necessari per l’ingresso e il transito nei Paesi attraversati dal servizio di trasporto. Conseguentemente nessun passeggero sarà accettato a bordo in assenza di validi e regolari documenti e nessun rimborso sarà effettuato a favore di chi, privo di tali documenti, si presentasse all’imbarco, ovvero fosse costretto ad interrompere il viaggio.

2.3. 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; non possono essere effettuate modifiche, coupon o annullamenti dei titoli di viaggio, dopo l'orario di partenza, in quanto in tal caso il titolo di viaggio è da considerarsi perso. 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. Non è valido il titolo di viaggio contraffatto, non integro o comunque reso illeggibile. Il titolo di viaggio è a tutti gli effetti un documento fiscale.

Per richiedere la fattura, si consulti il punto 2.7

2.4. Modifica o rimborso del titolo di viaggio

Qualora il passeggero rinunci al trasporto, potrà richiedere il rimborso o riaccredito entro massimo 24 ore prima della partenza secondo le modalità di seguito previste.

a) Rimborso su modalità di pagamento

Se la richiesta di rimborso verrà inoltrata prima dei 10 gg dalla data e ora di partenza saranno decurtate 4 euro dal prezzo del titolo di viaggio. - Se la richiesta di rimborso verrà inoltrata entro un tempo che va dal decimo al sesto giorno dalla data e ora di partenza sarà decurtato il 30% del prezzo del biglietto - Se la richiesta di rimborso verrà inoltrata entro un tempo che va dal quinto giorno a 24 ore prima dalla data di partenza sarà decurtato il 50% del prezzo del biglietto

b) Rimborso tramite coupon

Qualora il passeggero rinunci al trasporto, potrà richiedere il rimborso tramite coupon entro massimo 24 ore prima della partenza secondo le modalità di seguito previste. Il passeggero avrà diritto al rimborso pari al 80% del costo del biglietto tramite "COUPON", da poter utilizzare successivamente per altri acquisti entro 1 anno dal rilascio del suddetto.

c) Rimborso su borsellino (Necessita registrazione)

Qualora il passeggero rinunci al trasporto, potrà richiedere il rimborso tramite riaccredito su borsellino entro massimo 24 ore prima della partenza secondo le modalità di seguito previste. Il passeggero avrà diritto al riaccredito su borsellino pari al 80% del costo del biglietto, da poter utilizzare successivamente per altri acquisti. fatto discendere dal personale di bordo o dall'autorità per molestie o ubriachezza etc).

Richiesta di rimborso

La richiesta di rimborso del titolo di viaggio può essere inoltrata tramite: - Mail all'indirizzo rimborsiefatture@autolineefederico.it o prenotazioni@autolineefederico.it - Tramite call center al numero 0965/1700009. La richiesta di rimborso del titolo di viaggio emesso da agenzia convenzionata deve essere effettuata con i tempi e le modalità sopra descritte tramite richiesta alla stessa. Il rimborso non è dovuto per le richieste effettuate oltre le 24 ore antecedenti l'orario di partenza. Il rimborso non è dovuto per i titoli già oggetto di modifica e/o cambio data. Eventuali richieste di rimborso effettuate nei giorni festivi (giorno di chiusura degli uffici) o orario notturno hanno validità solo se inviate tramite mail all'indirizzo rimborsiefatture@autolineefederico.it

Modifica al biglietto

Qualora si presenti la necessità di spostare l'ora e/o la data del viaggio, si potrà effettuare esclusivamente entro massimo 1 ora prima dell'orario di partenza previsto, superato il quale, il titolo di viaggio andrà perso, possono essere effettuate massimo 3 modifiche/riconvalida per ogni titolo di viaggio. Eventuali richieste di cambio data effettuate nei giorni festivi (giorno di chiusura degli uffici) o orario notturno hanno validità solo se inviate tramite mail all'indirizzo prenotazioni@autolineefederico.it.

Il cambio corsa può essere effettuato attraverso i seguenti canali:

Tramite portale autolineefederico.it (necessita registrazione)

- costo nuovo biglietto maggiore, pagamento della differenza al termine dell'operazione di cambio;
- costo identico, portare a termine solo l'operazione di cambio;

Tramite call-center al nr 09651700009

- costo nuovo biglietto maggiore, pagamento della differenza da pagare tramite SISAL o carta di credito;
- costo identico, a termine dell'operazione dell'operatore call center, ti sarà inviata la conferma di avvenuta modifica;

Tramite agenzia presso cui si è acquistato il biglietto

- costo nuovo biglietto maggiore, pagamento della differenza da pagare in agenzia;
- costo uguale, a termine dell'operazione l'agenzia ti consegnerà il biglietto aggiornato senza alcun costo aggiuntivo.

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 viaggiare sulla corsa per la quale era nominativamente prenotato previa consegna ad una biglietteria della denuncia all'autorità ovvero semplice autocertificazione con allegata copia del documento di identità. In ogni caso, prima della partenza va data informazione telefonica al n. +39 09651700009 contestualmente copia dell'autocertificazione all'indirizzo email prenotazioni@autolineefederico.it.

2.6. Verifica e regolarizzazione a bordo del titolo di viaggio

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

- a) effettuare il controllo dei titoli di viaggio e comminare le sanzioni amministrative ai sensi della normativa nazionale e regionale vigente
- b) verificare la regolarità dell'esercizio: rispetto degli orari, rispetto delle fermate;
- c) effettuare la vigilanza o custodia sui beni di proprietà dell'Azienda: autobus, uffici, biglietterie, depositi etc;
- d) vigilanza degli autobus in sosta e controllo degli accessi a bordo;
- e) controllo a bordo finalizzato a rilevare elementi di rischio per la sicurezza - bagagli abbandonati, oggetti pericolosi, ecc. - ed eventuali situazioni di criticità.

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

Il personale incaricato dall'Azienda ha potere accertativo 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 che, nel caso di regolarizzazione del titolo di viaggio è pari al doppio della tariffa evasa.

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 carta di credito ne certifica l'acquisto.

Con l'entrata in vigore Decreto legge n. 79 del 28 giugno 2018 sulla fatturazione elettronica L'emissione della fattura può essere richiesta dal passeggero contestualmente all'acquisto:

- sul portale autolineefederico.it
- tramite call center al numero 09651700009
- tramite mail all'indirizzo rimborsiefatture@autolineefederico.it

Richieste successive all'acquisto non saranno accettate.

La fattura sarà inviata in formato elettronico, PEC o all'indirizzo email fornito dal passeggero.

ART. 3 INFORMAZIONI DI VIAGGIO

Interbus Federico S.r.l garantisce l'informazione sui propri servizi di linea.

Gli orari pubblicati possono subire variazioni e pertanto si è tenuti a chiedere conferma al momento della prenotazione.

Il programma di esercizio di tutte le linee potrà inoltre subire riduzioni/intensificazioni/modifiche di orari nei periodi di Natale, Capodanno e Pasqua.

Per sopraggiunte necessità logistiche si possono verificare modifiche nel percorso del servizio.

La Interbus Federico S.r.l si riserva la possibilità di sopprimere eventuali corse a causa di particolari situazioni di criticità atmosferica che non garantiscono la sicurezza a bordo del bus.

Le informazioni vengono fornite per mezzo di:

- sito www.autolineefederico.it
- presso le agenzie convenzionate
- tramite call center al numero +39 09651700009
- social network

La Interbus Federico S.r.l , inoltre, si impegna a trasportare il passeggero munito di valido documento di viaggio sulla tratta acquistata.

È severamente proibito il trasporto di: merci pericolose, materiali esplosivi o infiammabili.

Nei periodi di alta stagione a causa dell'elevata affluenza, il servizio potrà essere svolto da mezzi di vettori terzi selezionati.

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

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

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

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

4.1. Diritto al trasporto e condizioni speciali

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

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

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

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

Qualora, al verificarsi delle ragioni di cui alle lettere a) e b) di cui sopra, l'Azienda non possa accettare il trasporto ovvero emettere la prenotazione del biglietto, la persona con disabilità o a mobilità ridotta può richiedere di essere accompagnata da un'altra persona di sua scelta in grado di fornirle l'assistenza richiesta e tale comunque da rendere possibile materialmente il suo accesso all'interno dell'autobus ed il suo posizionamento in condizioni di sicurezza a bordo durante il viaggio, cosicché cessino di applicarsi le ragioni ostative di cui alle lettere a) e b).

In tale ipotesi, l'accompagnatore è trasportato gratuitamente e, se possibile, potrà sedere accanto alla persona con disabilità o a mobilità ridotta.

4.2. Accessibilità e informazione

Al fine di garantire la tutela del diritto al trasporto, l'Azienda dispone di condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta che si fondano sulla legislazione nazionale 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 4 delle presenti condizioni di trasporto.

4.3. Condizioni di prestazione dell'assistenza

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

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

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

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

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

a) il diritto al rimborso 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 reinstradamento con servizi di trasporto alternativi ragionevoli fino alla destinazione indicata nel contratto di trasporto.

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

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.

4.4. Risarcimento per sedie a rotelle e attrezzature per la mobilità

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

ART. 5 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO

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

5.1. Obblighi di condotta generale

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

a) controllare preventivamente i dati indicati sul titolo di viaggio (data, orario, tariffa, località di partenza e di arrivo) e presentarsi al punto di partenza almeno 20 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 a 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;

c.3.) non sporgersi dai finestrini;

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

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

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

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

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.

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.

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

5.2. Responsabilità del passeggero per danni

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

5.3. Fumo/soste 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 provvederà a segnalarlo alle Autorità giudiziarie e a fornire le generalità dei trasgressori.

Qualora dotati di toilette di bordo, queste sono a disposizione dei passeggeri. L'uso della toilette è, tuttavia, previsto nei soli casi di estrema urgenza; in tal caso il passeggero deve avvisare l'autista che provvederà a fermarsi in condizioni di sicurezza nel rispetto delle disposizioni del codice della strada. L'azienda non risponde di eventuali lesioni, danni e sanzioni derivanti dalla mancata

osservanza delle citate norme, che saranno a carico del trasgressore, se maggiorenne, o del responsabile del gruppo, se minorenni.

Nei viaggi notturni e/o con tempi di viaggio prolungati, 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 10 minuti (salvo casi eccezionali a discrezione dell'autista).

ART. 6. CANCELLAZIONE O RITARDO

6.1. Diritto all'informazione

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.3. 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 cui di seguito.

6.4. Guasto dell'autobus durante il viaggio

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

6.5. Assistenza

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

6.6 Assistenza in caso di incidente

Nel caso si verificasse un incidente che comporta l'interruzione del servizio, l'Azienda presta l'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza, ove necessario, prevede il cibo, gli indumenti, il trasporto, la prima assistenza e la sistemazione, salvo sia possibile utilizzare/sostituire il veicolo, garantendo così la prosecuzione del viaggio.

L'assistenza prestata in tali circostanze non costituisce riconoscimento di responsabilità da parte dell'Azienda.

ART. 7 TRASPORTO DI MINORI

L'Azienda presta particolare attenzione al trasporto sui propri servizi di passeggeri minorenni.

Prima di acquistare il servizio di trasporto è necessario verificare le condizioni alle quali il minorenne è ammesso al trasporto sui servizi dell'Azienda e comunque previo adempimento delle prescrizioni di legge. 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.

7.1 Trasporto di minori accompagnati

I minori di anni 14 non sono ammessi al trasporto se non accompagnati da persona maggiorenne. I genitori o chi esercita la responsabilità tutoria di minori di età inferiore a 14 anni che viaggino non accompagnati da almeno uno di loro e che intendono concedere l'autorizzazione ad una persona fisica diversa devono sottoscrivere la [dichiarazione di accompagnamento](#) che resterà agli atti della questura.

7.2. Trasporto di minori non accompagnati

Per minori di età compresa tra i 14 e 18 anni, deve essere rilasciata una autorizzazione scritta da parte dei genitori o tutori da allegare al titolo di viaggio. Il modulo è scaricabile nell'Area Clienti dal sito www.autolineefederico.it.

Sulle linee autorizzate in ambito nazionale, i minori di età compresa fra i 14 ed i 17 anni compiuti possono viaggiare solo se in possesso dell'autorizzazione di cui sopra rilasciata da genitori o tutori.

Sulle linee autorizzate in ambito internazionale, i minori di anni 16 sono ammessi al trasporto solo se accompagnati, mentre i soggetti di età compresa fra i 16 ed i 17 anni compiuti, possono viaggiare non accompagnati ma provvisti di documento di riconoscimento valido e muniti della [dichiarazione di accompagnamento](#) rilasciata dalla Questura.

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

7.3. Sistemi di ritenuta per bambini a bordo dell'autobus

I bambini di età non superiore a 3 anni possono essere trasportati (sui minibus e sugli autobus di cui alle categorie internazionali M2 ed M3) 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 solo se di tipo omologato (art. 172, comma 6 Codice della Strada). In assenza di sistema di ritenuta per bambini, devono essere utilizzate le cinture, solo se compatibili con il bambino. Tale disposizione è valevole soltanto per i bambini di peso inferiore a 36 kg così come previsto dalla normativa comunitaria che limita l'utilizzo dei dispositivi di ritenuta per bambini a tali soggetti. Per la compatibilità con le cinture possono, eventualmente, essere utilizzati gli appositi adattatori.

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

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

ART. 8 TRASPORTO BAGAGLI

8.1. Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite

Il bagaglio si distingue in:

a) bagaglio a mano: è il bagaglio di dimensioni ridotte e/o di particolare valore es. cellulari, computer portatili, palmari, etc.

b) bagaglio consegnato al vettore, da depositare nel vano bagagli (valigie, borsoni, trolley) di dimensione e peso non eccedenti quanto definito nei limiti.

I passeggini sono trasportati, a titolo gratuito, come bagaglio speciale (max. 1 passeggino nucleo familiare) e devono essere pieghevoli. I passeggini non pieghevoli non potranno essere trasportati.

Dimensioni consentite

Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito, sotto la propria custodia, di un bagaglio a mano di dimensioni massime di cm. 40 x 30 x 15 e di peso non superiore a kg. 5 da collocare nell'apposita cappelliera all'interno dell'autobus o negli appositi vani.

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

8.2. Bagaglio ulteriore

È possibile accettare bagagli ulteriori solo in caso di disponibilità di spazio nella bauliera e previo pagamento di un supplemento come da tariffe in uso al personale viaggiante. È consentito il trasporto di una bicicletta in presenza di un solo bagaglio al seguito oltre alla bicicletta (la bici va smontata in due pezzi e riposta in apposita sacca con individuazione del proprietario, previa richiesta con un giorno di anticipo alla partenza di disponibilità di posto). Il costo per il trasporto di monopattino è di Euro 10, da pagarsi direttamente al personale presente a bordo dell'autobus. Il costo per il trasporto di una bicicletta, smontata in due pezzi e riposta in apposita sacca, è di €40.

8.3 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 e liquidi in genere. La Interbus Federico S.r.l 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, l'Azienda potrà legittimamente rifiutare il trasporto. È severamente vietato trasportare nel bagaglio stivato, oggetti di elevato valore e oggetti delicati, non soggetti a compressione e materiale deperibile. La Interbus Federico S.r.l non risponde del loro deterioramento o smarrimento, salvo ne sia stata fatta consegna al vettore con apposita dichiarazione di valore.

8.4 Responsabilità

La Interbus Federico S.r.l è responsabile della perdita e delle avarie del bagaglio che gli è stato consegnato chiuso entro il limite massimo di euro 5 per chilogrammo o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore del passeggero ed accettata dal vettore. Se il peso del bagaglio del passeggero non viene registrato, si ritiene che esso non superi il peso massimo consentito di Kg. 15. Per i bagagli e gli oggetti non consegnati, la Interbus Federico S.r.l 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 sopra richiamata ed entro i limiti ivi precisati – avrà diritto al risarcimento dei soli danni che risultano provati. 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. Qualora il bagaglio venisse rinvenuto sarà cura del passeggero ritirarlo presso l’Ufficio Assistenza che gli sarà comunicato.

8.5. Il furto e/o smarrimento del bagaglio

Fermo quanto al punto precedente, la Interbus Federico S.r.l consiglia a tutti i passeggeri di etichettare con apposita targhetta i propri bagagli segnalando nome, cognome, indirizzo e numero di telefono. L’etichetta è scaricabile sul sito www.autolineefederico.it; il passeggero che ha subito il furto, lo smarrimento e/o lo scambio del bagaglio riposto nella bauliera/stiva dell’autobus, deve far constatare, a pena di decadenza, la perdita o l’avaria al personale di bordo al momento dell’arrivo alla fermata. Dovrà quanto prima contattare la Interbus Federico S.r.l al n. 0965.1700009 ovvero inviare una mail a reclamicorseinterregionali@autolineefederico.it

ART. 9 IL TRASPORTO DI ANIMALI

Il viaggio con animali al seguito è permesso solo nei collegamenti nazionali. Non è permesso nei collegamenti internazionali. La tariffa animali è selezionabile in fase di inserimento dei dati dei passeggeri, in caso di acquisto disgiunto da quello del passeggero, si prega di contattare il Call

Center al numero 09651700009. Il passeggero può portare con sé, previa prenotazione, animali domestici vivi, non pericolosi (quali cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia) e di peso non superiore a Kg. 10, obbligatoriamente muniti di libretto sanitario, eccezion fatta per i cani guida da accompagnamento dei passeggeri non vedenti per i quali la Legge 14 febbraio 1974, n. 37 stabilisce che il soggetto privo di vista ha diritto di farsi accompagnare dal proprio cane-guida nei suoi viaggi su ogni mezzo di trasporto pubblico, senza dover pagare per l'animale alcun biglietto o sovrattassa. Il passeggero dovrà fornire un documento ufficiale o un certificato medico attestante la necessità di assistenza, per i viaggi con animali di servizio, è necessario presentare un documento che dimostri che l'animale abbia completato un corso per lo svolgimento del servizio di cane guida. Fatta eccezione per i cani guida di passeggeri non vedenti, gli animali devono essere collocati in apposito trasportino che va posizionato a terra, di fianco al sedile prenotato dal viaggiatore, in modo da non comportare intralcio al normale passaggio di altri passeggeri. Le dimensioni del trasportino non possono superare i cm. 30 / 30 / 40 (larghezza / altezza / profondità). I trasportini non dovranno presentare spigoli vivi, non dovranno essere sudici e/o maleodoranti, privi di becchime e con gli abbeveratoi non colmi. Nei servizi di linea internazionali non sono ammessi animali al seguito. 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. Non è mai consentita l'occupazione del posto a sedere riponendo sullo stesso il trasportino; il sedile resta a disposizione del solo passeggero. La persona che conduce l'animale è tenuta a risarcire i danni qualora lo stesso insudici o deteriori in altro modo l'autobus. Il rilevamento, da parte del personale aziendale, del mancato rispetto di tali regole può comportare l'allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio in condizioni di sicurezza. Nel caso in cui l'animale arrechi disturbo ad altri passeggeri (per problemi di allergia, ecc.) su indicazione del personale di bordo, il passeggero, con il suo animale, è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile. Al trasporto di animali si applica la tariffa scontata del 40%, (tariffa "Animali"), fatte salve diverse disposizioni tariffarie nei periodi di alta stagione, in cui non possono essere previsti sconti tariffari per fascia d'età. Il cane guida del passeggero non vedente non è soggetto al pagamento di alcun biglietto, in base ai periodi di alta o bassa stagione, al peso e grandezza dell'animale è previsto l'acquisto da parte del passeggero non vedente del posto aggiuntivo ad un prezzo ridotto, per garantire la presenza del cane guida a bordo.

ART. 10 MECCANISMO PER IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI

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

10.1. Segnalazione disservizi

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

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

- compilando l'apposito modulo per segnalazioni presente nella home page del sito sezione reclami www.autolineefederico.it/reclami/
- utilizzando il sistema di ticket reclamo/segnalazione www.autolineefederico.it/reclami/ che garantisce il rilascio di apposita ricevuta - inoltrando una mail all'indirizzo: reclamicorseinterregionali@autolineefederico.it
- contattando gli uffici allo +39 09651700009 / +39 0965.644747
- inoltrando la segnalazione tramite posta ordinaria all'indirizzo Interbus Federico srl – Via Lagani Contrada Bovetto snc, Ravagnese - 89067 Reggio Calabria.

La INTERBUS Federico ha predisposto una specifica procedura riguardante la Gestione dei Reclami posti dagli utenti, che fa parte del Sistema di Gestione per la Qualità previsto dalla norma UNI EN ISO 9001. L'Azienda ha predisposto un apposito modulo (Reclamo cliente) per la presentazione dei reclami da parte dei cittadini/utenti disponibile sia online sul sito www.autolineefederico.it che bordo degli automezzi o presso i nostri uffici informazioni.

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

10.2. Reclami per violazione dei diritti del passeggero

L'Azienda garantisce la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, e assicurando comunque il rispetto delle misure minime individuate dall'Allegato A alla delibera ART n. 28/2021. Le informazioni qui contenute sono fornite dall'Azienda anche nella sezione dedicata del sito web, accessibile dall'home page, tramite il link "Reclami"; nella carta dei servizi nella sezione dedicata denominata "Reclami" nonché a bordo degli autobus.

Si intende per "reclamo": ogni comunicazione scritta con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale, o, dalla carta dei servizi.

Il passeggero può presentare un reclamo:

a) utilizzando, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;

b) più canali tra cui (almeno):

b.1) il sito web, con accesso dal seguente apposito link denominato "Reclami" posto nella sezione dedicata accessibile dall'home page del sito aziendale;

b.2) inoltrando una mail all'indirizzo: reclamicorseinterregionali@autolineefederico.it con rilascio di apposita ricevuta.

b.3) a mezzo posta raccomandata tramite il seguente indirizzo o casella postale:

Interbus Federico Srl - Via Lagani snc C.da Bovetto – CAP 89067 - Reggio Calabria (RC)

c) compilando l'apposito modulo per reclami, reso in modalità anche stampabile, reperibile nell'Area Reclami sul sito www.autolineefederico.it in [italiano](#) o in [inglese](#).

È fatta salva la possibilità per l'utente di presentare il reclamo senza utilizzare il modulo predefinito: in questo caso l'Azienda provvederà ad esaminare i reclami che riporteranno almeno i seguenti elementi:

a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;

b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;

c) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi.

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

► **per servizi regolari di linea di distanza pari o superiore ai 250 Km:**

- discriminazione nella prenotazione/emissione biglietto in base a nazionalità
- rifiuto a persona disabile o a mobilità ridotta di prenotazione/emissione biglietto/salita a bordo o richiesta costi aggiuntivi
- problemi nell'accesso all'autostazione o all'autobus per persone disabili o a mobilità ridotta
- mancata assistenza a persona disabile o a mobilità ridotta
- perdita o danneggiamento attrezzature per persone disabili o a mobilità ridotta
- rifiuto alla persona disabile o a mobilità ridotta di viaggiare con accompagnatore
- risarcimento in caso di incidente (decesso, lesioni, danneggiamento del bagaglio)
- mancanza di assistenza per esigenze pratiche immediate in caso di incidente
- mancanza di informazioni su cancellazione o ritardo alla partenza (solo se durata sup. a 3 ore)
- mancata assistenza (cibo, bevande) per cancellazione o ritardo alla partenza sup. a 90'
- mancata assistenza (pernottamento) in caso di cancellazione o ritardo alla partenza sup. a 90' (solo se durata sup. a 3 ore)
- mancanza di trasporto alternativo a condizioni simili in caso di cancellazione o ritardo in partenza sup. a 120'
- mancanza di rimborso biglietto in caso di cancellazione o ritardo in partenza sup. a 120'
- mancanza di trasporto alternativo a condizioni simili o rimborso biglietto in caso di overbooking
- mancata continuazione del servizio nel caso di autobus inutilizzabile durante il viaggio
- mancanza di informazioni adeguate per tutto il viaggio
- mancanza di informazioni sui diritti dei passeggeri
- mancanza del sistema per il trattamento dei reclami
- mancanza di risposta definitiva al reclamo entro 3 mesi

► **per i servizi regolari di linea la cui distanza prevista sia inferiore a 250 km:**

- discriminazione nella prenotazione/emissione biglietto in base a nazionalità
- rifiuto a persona disabile o a mobilità ridotta di prenotazione/emissione biglietto/salita a bordo o richiesta costi aggiuntivi
- problemi nell'accesso all'autostazione o all'autobus per persone disabili o a mobilità ridotta
- mancata assistenza a persona disabile o a mobilità ridotta

- perdita o danneggiamento attrezzature per persone disabili o a mobilità ridotta
- risarcimento in caso di incidente (decesso, lesioni, danneggiamento del bagaglio)
- mancanza di assistenza per esigenze pratiche immediate in caso di incidente
- mancanza di informazioni adeguate per tutto il viaggio
- mancanza di informazioni sui diritti dei passeggeri
- mancanza del sistema per il trattamento dei reclami
- mancanza di risposta definitiva al reclamo entro 3 mesi

Il reclamo, nelle modalità e con gli elementi sopra indicati, può essere inoltrato all'Azienda esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio e/o dell'eventuale rappresentante e trasmesso all'Azienda nel rispetto dei termini previsti dall'articolo 27 del Regolamento (UE) n.181/2011. In particolare il reclamo deve essere inoltrato entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di linea.

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

Ai fini del decorso dei termini di cui sopra:

- a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio;
- b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna all'Azienda;
- c.1) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della registrazione dello stesso da parte dell'Azienda nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla consegna;
- c.2) consegna a mano del reclamo presso gli uffici aziendali o tramite lo sportello assistenza clienti, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta;
- c.3) consegna del reclamo presso una biglietteria, un agente di viaggio, un operatore turistico o un venditore di biglietti, il reclamo si intende trasmesso nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta e si intende ricevuto dall'Azienda nel giorno della registrazione dello stesso nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla ricezione.

È fatta comunque salva la facoltà del passeggero di:

- di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- di presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti con le modalità descritte al successivo punto 10.2.1.

L'utente può ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto pari al 10% nel caso riceva risposta al reclamo tra il 91° e 121° giorno dal ricevimento del reclamo da parte dell'Azienda e pari al 20% nel caso di risposta non fornita entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo.

L'indennizzo non è mai dovuto nei casi in cui:

- a) l'importo dello stesso è inferiore a 4 euro;
- b) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche indicate;
- c) all'utente è già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Procedure di registrazione dei reclami, conservazione dei relativi dati e pubblicazione –

L'Azienda, in ottemperanza alla regolamentazione prevista in materia, provvede, nell'ambito del meccanismo per il trattamento dei reclami, alla registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo: i riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio; la tipologia di servizio; la data di ricevimento del medesimo; i motivi che fondano il reclamo riportati nel modulo predisposto e la risposta motivata al reclamo, corredata della relativa data di invio. L'Azienda, nel rispetto delle norme in materia di tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, conserva i dati inerenti al reclamo, ivi incluse le registrazioni di cui al paragrafo precedente per un periodo di tempo congruo, comunque non inferiore a 24 mesi decorrenti dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio, anche in relazione alle eventuali richieste di informazioni formulate dall'Autorità nell'esercizio dei compiti istituzionali della stessa in materia di tutela dei diritti degli utenti.

Procedura per la richiesta del rimborso - Per accedere all'eventuale rimborso nei casi previsti dalle presenti condizioni di trasporto, è necessario che:

- immediatamente dopo l'evento dannoso, venga contattato l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, fornendo le proprie generalità, e la precisa descrizione dei danni subiti;
- presentazione di richiesta formale di risarcimento alla Direzione Aziendale;
- l'Ufficio competente provvederà ad inoltrare la pratica alla propria Compagnia Assicuratrice la quale, effettuate le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per legge.

10.2.1 Reclamo in seconda istanza all’Autorità di regolazione dei trasporti

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

L’organismo nazionale per l’applicazione del regolamento sui diritti dei passeggeri può essere contattato ai seguenti recapiti:

Autorità di Regolazione dei Trasporti Via Nizza 230, 10126 Torino

pec: pec@pec.autorita-trasporti.it

email: reclami.bus@autorita-trasporti.it

Inoltre, è possibile inoltrare reclamo all’ART direttamente on line nella sezione dedicata.

Per info si consulti il sito istituzionale www.autorita-trasporti.it.

Revisione del 21 Febbraio 2024