



CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

PREMESSA

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

1.1 – Sciopero

1.2 – Privacy

ART. 2 – I TITOLI DI VIAGGIO

2.1 – Validità del titolo di viaggio e condizioni d'utilizzo

2.2 – Modifica della prenotazione

2.3 – Annullamento o rimborso del biglietto di viaggio

2.4 – Furto e smarrimento del titolo di viaggio

2.5 – Verifica e regolarizzazione a bordo del titolo di viaggio

2.6 – Fatturazione del titolo di viaggio

ART. 3 – INFORMAZIONI DI VIAGGIO

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

4.1 – Diritto al trasporto e condizioni speciali

4.2 – Assistenza ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta

4.3 – Risarcimento per sedie a rotelle e attrezzature per la mobilità

ART. 5 – NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITÀ DEL PASSEGGERO

5.1 – Obblighi di condotta generale

5.2 – Responsabilità del passeggero per danni

5.3 – Sul divieto di fumo, le soste di ristoro e l'utilizzo dei servizi igienici presenti a bordo

ART. 6 – DISSERVIZI

6.1 – Guasto dell'autobus durante il viaggio e responsabilità per ritardo o interruzioni del servizio

6.2 – Risarcimento e assistenza in caso di incidente

ART. 7 – IL TRASPORTO DI MINORI

7.1 – Trasporto di minori accompagnati

7.2 – Trasporto di minori infradiciottenni

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

ART. 8 – IL TRASPORTO DEI BAGAGLI

8.1 – Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite

8.2 – Oggetti contenuti nel bagaglio

8.3 – La responsabilità del bagaglio

8.4 – furto o smarrimento, ritrovamento e riconsegna del bagaglio

8.5 – Trasporto passeggeri

8.6 – Strumenti musicali

8.7 – Biciclette e monopattini elettrici

ART. 9 – IL TRASPORTO DI ANIMALI

9.1 – Gli animali ammessi a bordo

9.2 – Disciplina del trasporto

9.3 – Responsabilità del passeggero custode

ART. 10 – SEGNALAZIONI E MECCANISMO PER IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI

10.1 – Segnalazione di disservizi

10.2 – Reclamo per violazione dei diritti del passeggero

10.2.1. - Indennizzi automatici

10.3 – Reclamo in seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti

PREMESSA

Le presenti Condizioni Generali disciplinano il servizio di trasporto passeggeri extraurbano su gomma esercitato, nel territorio della Regione Siciliana, dalla Società **Autoservizi Russo S.r.L.**, C.F. e P. IVA 00139310817, con sede in Palermo, Via della Libertà n. 171 (d'appresso anche soltanto *"la Società" o "l'Azienda"*)

- **e-mail:** info@russoautoservizi.it
- **PEC:** autoservizirusso srl@arubapec.it
- **indirizzo sito web:** www.russoautoservizi.it
- **recapito assistenza telefonica:** 06 164 160

e sono valide per tutti i servizi regolari di linea esercitati dalla Società.

Le Condizioni Generali possono essere consultate sul sito *web* della Società, la quale dispone altresì di un'applicazione dedicata per dispositivi mobili, scaricabile tramite gli appositi *stores*.

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

1. I passeggeri hanno diritto al trasporto secondo le condizioni e le 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.

2. L'Azienda si impegna a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio esclusivamente sulla corsa acquistata e/o prenotata secondo le modalità di cui al successivo art. 2.

3. L'Azienda assicura il trasporto ai passeggeri, salvo casi in cui si verificano condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali, suscettibili di mettere a rischio la sicurezza del trasporto su strada o comunque l'incolumità dei viaggiatori.

4. L'Azienda, a fini di tutela dell'efficienza e della regolarità del servizio di trasporto, ha il diritto di modificare unilateralmente le località di imbarco e/o sbarco riportate nel titolo, ovvero il percorso di viaggio nei seguenti casi, dandone informazione all'utenza – salvi casi di urgenza o impossibilità – secondo quanto previsto dall'art. 3:

- 1)** chiusura dei tratti stradali di ubicazione delle fermate per feste nazionali, eventi organizzati dagli enti locali, lavori pubblici, provvedimenti delle autorità o per altre cause non dipendenti dall'Azienda;
- 2)** sopravvenuta inagibilità delle fermate;
- 3)** esigenze di servizio indifferibili, allorché la modifica risulti necessaria al fine di salvaguardare la regolarità dell'esercizio e/o la continuità del pubblico trasporto.

5. L'Azienda risarcirà esclusivamente i danni che, in occasione del trasporto, dovessero essere causati al passeggero – dal momento della salita a bordo dell'autobus fino alla discesa – da responsabilità della stessa, con esclusione di ogni e qualsiasi danno che sia, direttamente o indirettamente, imputabile a contegni colposi del viaggiatore e/o conseguente a una violazione degli obblighi previsti dalle presenti Condizioni Generali. In nessun caso, ad eccezione di quelli previsti dall'art. 10.2.1, sono previsti risarcimenti o indennizzi automatici. Il passeggero avrà diritto al risarcimento dei soli danni che risultino provati.

6. Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto specificato nel titolo di viaggio.

7. Il rapporto tra l'Azienda e il passeggero, per quanto interessa la prestazione del servizio di trasporto, è regolato dalle presenti Condizioni Generali, le quali si presumono conosciute e accettate al momento dell'acquisto del titolo di viaggio e, comunque, all'atto della fruizione del servizio. Detto rapporto è altresì disciplinato, laddove non diversamente disposto, dalle norme nazionali ed europee in vigore al tempo dell'acquisto.

1.1 – Sciopero

1. In conformità con le vigenti disposizioni di legge, l'Azienda si adopera al fine di contemperare il diritto allo sciopero dei lavoratori con la tutela della libertà di circolazione dei passeggeri.

2. In caso di proclamato sciopero, gli orari dei servizi programmati sono passibili di variazioni. In siffatte ipotesi, trova sempre e comunque applicazione il comma 1 del successivo art. 2.3.

3. In ogni caso, costituisce onere dei titolari di biglietto e degli abbonati prendere visione dei comunicati diffusi dagli organi di stampa, nonché delle informazioni essenziali pubblicate sul sito *web* della Società.

1.2 – Privacy

1. Nel pieno rispetto del Regolamento (UE) n. 679/2016, "*relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE*", eventuali dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati dall'Azienda su supporto informatico e cartaceo secondo i principi di liceità, correttezza, trasparenza, esattezza, minimizzazione, integrità, riservatezza e responsabilizzazione, limitatamente ai fini dell'erogazione del servizio di trasporto, secondo quanto prescritto dagli artt. 7 – 11 della menzionata normativa.

2. Ai viaggiatori spettano i diritti previsti dal Capo III del citato Regolamento, i quali potranno essere esercitati inviando una *e-mail* all'indirizzo privacy@russoautoservizi.it e specificando

all'operatore la natura della richiesta. I viaggiatori potranno prendere visione dell'informativa sulla *privacy* disponibile sul sito *web* della Società.

ART. 2 – I TITOLI DI VIAGGIO

1. Il passeggero ha diritto di usufruire del servizio di trasporto offerto dall'Azienda solo se in possesso di valido biglietto o di abbonamento nominativo.

2. Il biglietto deve essere conservato dal passeggero per tutta la durata del viaggio ed esibito, in qualsiasi momento, su semplice richiesta del personale di bordo.

3. L'abbonamento ha carattere nominativo, è costituito da una tessera di riconoscimento e da un tagliando di abbonamento, e in alcun caso può essere ceduto a terzi. La tessera di riconoscimento e il tagliando devono essere esibiti, in qualsiasi momento, su semplice richiesta del personale di bordo. L'abbonamento può essere sospeso dall'Azienda in caso di reiterate irregolarità nell'utilizzo, nonché nel caso in cui il passeggero ponga in essere contegni inurbani, o comunque suscettibili di arrecare nocumento ai beni dell'Azienda, alla regolarità e/o alla sicurezza del pubblico servizio di trasporto, ovvero arrechi molestia al conducente o agli altri soggetti trasportati.

4. I biglietti sono acquistabili:

- presso le agenzie di viaggio convenzionate;
- presso le biglietterie autorizzate;
- direttamente a bordo dell'autobus, fatto salvo il caso di interruzioni di rete e/o di guasti, che impediscano l'utilizzo dei dispositivi di emissione in dotazione al personale conducente;
- mediante l'apposita piattaforma multimediale sul sito *web* della Società;
- mediante l'applicazione dedicata per *smartphones*, previo download della stessa presso lo *store* collegato al sistema operativo.

5. A seguito del perfezionamento dell'acquisto del biglietto, il trasporto sulla relativa corsa si intende prenotato.

6. L'abbonamento può essere settimanale o mensile e può essere acquistato:

- presso le biglietterie autorizzate;
- mediante l'apposita piattaforma multimediale sul sito *web* della Società;
- mediante l'applicazione dedicata per *smartphones*.

7. Il titolo di viaggio riporta tutte le indicazioni necessarie per definire, nei suoi elementi essenziali, il contenuto del contratto di trasporto, nonché per identificare il soggetto a cui trasmettere eventuali reclami; riporta, inoltre, anche nel caso in cui la conclusione del contratto di trasporto avvenga

tramite un venditore di biglietti, un agente di viaggio o un operatore turistico, l'indirizzo del sito web presso il quale è possibile presentare i reclami, ovvero reperire informazioni sui medesimi.

8. Al momento dell'acquisto del biglietto o della sottoscrizione dell'abbonamento, il passeggero è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati riportati sul titolo, con particolare riferimento al nominativo e all'indirizzo di posta elettronica indicati (se trattasi di abbonamento o di acquisto con prenotazione *online*), al prezzo corrisposto, alla data, all'orario, alla tratta, nonché alle fermate di partenza e destinazione, assicurandosi altresì che sia stata applicata la riduzione tariffaria eventualmente spettante e che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio. Allorché il titolo di viaggio venga acquistato presso un'agenzia o una biglietteria autorizzata, il passeggero ha l'onere di far constatare eventuali inesattezze nell'immediatezza dell'emissione, e comunque prima di lasciare la rivendita.

9. L'Azienda non è responsabile dei disagi e/o dei pregiudizi che al passeggero dovessero derivare:

- a) da errori sull'emissione del titolo, ove essi siano imputabili a fatto e colpa del passeggero;
- b) da errori di emissione o di informazione imputabili a soggetti terzi.

2.1 – Validità del titolo di viaggio e condizioni di utilizzo

1. Il **biglietto** può essere acquistato per un singolo viaggio (c.d. "*biglietto di corsa semplice*"), ovvero per un viaggio di andata e ritorno (c.d. "*biglietto A/R*"), e ha validità circoscritta alle corse prenotate.

2. L'**abbonamento** può essere settimanale, per dieci o dodici corse, ovvero mensile, per quaranta, cinquanta o sessanta corse; in entrambi i casi, la validità dell'abbonamento è estesa alle sole corse giornaliere indicate al momento della sottoscrizione, le quali pertanto si intendono prenotate.

3. Se sprovvisto di valido titolo di viaggio, il passeggero non potrà essere ammesso a bordo e nessun rimborso sarà dall'Azienda dovuto per la mancata fruizione del servizio.

4. Ancorché munito di titolo di viaggio, il passeggero non potrà comunque essere ammesso a bordo – e, se già a bordo, dovrà lasciare il mezzo – nei seguenti casi:

- 1) mancata osservanza, da parte del medesimo, delle prescrizioni stabilite da norme vigenti, nazionali o di derivazione europea;
- 2) mancata esibizione del titolo di viaggio, ovvero possesso e/o esibizione di titolo illeggibile, irregolare, contraffatto o non valido per la corsa;
- 3) mancato possesso e/o esibizione della tessera di riconoscimento o del tagliando di viaggio, allorché il titolo sia un abbonamento;

- 4) violazione di alcuna delle regole di condotta di cui all'art. 5.1, ovvero riscontrata irregolarità nella documentazione eventualmente prescritta per la fruizione del servizio;
 - 5) inosservanza delle prescrizioni in materia di bagagli, di cui agli artt. 8.2, comma 1, 8.5, 8.6 e 8.7 delle presenti Condizioni Generali;
 - 6) oltre che nei casi di cui all'art. 9.2, comma 1, nell'ipotesi di inosservanza delle prescrizioni in materia di trasporto di animali, contenute negli artt. da 9 a 9.3 delle presenti Condizioni Generali;
 - 7) contegni negligenti o inurbani del passeggero, suscettibili di pregiudicare la sicurezza del trasporto e/o degli altri passeggeri.
5. Nei casi di cui ai nn. 5), 6) e 7) del comma precedente, l'Azienda ha altresì facoltà di adottare le misure necessarie a garantire la sicurezza del servizio e dei passeggeri trasportati

2.2 – Modifica della prenotazione

1. La prenotazione può essere liberamente e unilateralmente modificata dal passeggero mediante l'apposito applicativo presente sul sito *web* della Società, ovvero tramite l'apposita funzione presente sull'applicazione per *smartphones*, comunque non oltre 30 (trenta) minuti prima dell'orario previsto per la partenza.
2. L'inosservanza del termine stabilito nel comma precedente è a carico del passeggero, sicché, in difetto di tempestiva modifica della prenotazione, il passeggero e l'abbonato che intendano comunque fruire di un servizio diverso da quello originariamente prenotato saranno tenuti all'acquisto di un nuovo biglietto di corsa semplice
3. Se è stato acquistato un biglietto, la modifica di cui al comma 1 può consistere nel cambio dell'orario o della data della corsa riportati nel titolo. In caso di modifica di un *biglietto A/R*, la corsa di ritorno non potrà essere differita a una data diversa da quella della corsa di andata.
4. Se è stato acquistato un abbonamento, la modifica di cui al comma 1 può consistere nel cambio dell'orario delle corse di andata e/o ritorno prenotate all'atto della sottoscrizione del titolo, ovvero della settimana o del mese di validità dell'abbonamento. La modifica della settimana o del mese, in ogni caso, non può essere utilizzata per frazionare nel tempo la validità del titolo.

2.3 – Annullamento e rimborso del titolo di viaggio

1. Fatto salvo quanto previsto dal comma 4 del presente articolo, i titoli di viaggio sono rimborsabili esclusivamente allorché il servizio acquistato e/o prenotato subisca una

cancellazione, ovvero un ritardo alla partenza dal capolinea o da una fermata superiore a sessanta minuti, e comunque a condizione che i suddetti eventi non siano dipesi da calamità naturali, scioperi o altre emergenze imprevedibili. Ai fini di cui al presente comma, la stabile, ancorché provvisoria, variazione dell'orario di taluna delle corse programmate, ovvero la modifica del percorso di viaggio, non costituisce cancellazione del servizio.

2. Se è stato acquistato un biglietto di corsa semplice, il rimborso di cui al comma precedente è pari al costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato; se è stato acquistato un biglietto per un viaggio di andata e ritorno, e la cancellazione o il ritardo di cui al comma 1 interessano soltanto una delle corse prenotate, il rimborso è pari al 50% (cinquanta per cento) del costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato. In caso di abbonamento, il rimborso è pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento.

3. In alternativa al rimborso in denaro, il passeggero ha sempre il diritto:

- 1) di essere prenotato gratuitamente su un'altra corsa di suo interesse, nei limiti dei posti disponibili al momento della nuova prenotazione, ovvero
- 2) di riscattare un credito di viaggio pari all'importo del rimborso e quantificato a norma del comma 2.

Costituisce alternativa al rimborso, ai sensi del superiore n. 1), la fruizione del titolo di viaggio originariamente acquistato per una corsa successiva della stessa giornata.

4. Nel caso in cui l'abbonato si sia trovato nell'impossibilità totale o parziale di fruire del titolo durante il suo periodo di validità, ed essa impossibilità sia stata determinata da causa all'abbonato non imputabile (*Es: infortunio, malattia, morte di un congiunto*), quest'ultimo, a fronte dell'esibizione di adeguata e congrua documentazione comprovante l'oggettivo impedimento, ha diritto alla risoluzione del contratto di trasporto e alla restituzione, da parte dell'Azienda, del prezzo pagato, ovvero alla sua riduzione, nei casi di impossibilità parziale. Fermo quanto previsto dal comma 1 per le ipotesi di cancellazione o ritardo, nei casi di cui al presente comma, il rimborso viene effettuato mediante emissione, in favore dell'abbonato, di un credito di viaggio quantificato a norma del comma 2.

5. Le domande di rimborso per le motivazioni di cui ai commi 1 e 4 e per irregolarità nella emissione dei titoli, nonché le richieste di riprenotazione e di riscatto di cui al comma 3, dovranno essere inoltrate mediante compilazione del *form* presente nella sezione "RIMBORSI" del sito *web* della Società, ovvero tramite lettera raccomandata A.R. a Autoservizi Russo S.r.L., Via della Libertà n. 171, 90143 – Palermo, allegando il biglietto in originale (o, in caso di inoltro della richiesta a mezzo posta elettronica, copia scansionata del medesimo).

6. Le domande saranno evase entro 3 (tre) mesi dalla data di ricevimento delle stesse. Ove la richiesta di rimborso sia contenuta in un reclamo presentato ai sensi dell'art. 10.2, si applica quanto previsto da quest'ultima disposizione.

7. In ogni caso, non spetta alcun rimborso per la parte dell'abbonamento o del biglietto non fruita, allorché la mancata partenza, il denegato imbarco, ovvero l'impossibilità di proseguire il viaggio, conseguano a taluna delle irregolarità di cui ai commi 3 e 4 del precedente art. 2.1.

2.4 – Furto e smarrimento del titolo di viaggio

1. I biglietti smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili.

2. In caso di furto, smarrimento o deterioramento dell'abbonamento, il passeggero potrà chiedere alla Direzione dell'Azienda l'emissione di un nuovo abbonamento valido, previa presentazione alla stessa di copia della denuncia che del furto o dello smarrimento sia stata fatta all'autorità, ovvero di dichiarazione di autocertificazione redatta a norma dell'art. 76 del D.P.R. n. 445 del 28.12.2000, unitamente a copia di documento di riconoscimento in corso di validità.

3. La Direzione, dopo aver verificato la validità del titolo di cui al comma precedente, provvede ad inviare all'interessato – tramite l'ufficio da cui è stato originariamente rilasciato il titolo – apposito abbonamento sostitutivo.

4. Nelle more del procedimento di sostituzione, al fine di consentire al cliente avente diritto di viaggiare senza necessità di acquistare biglietti di corsa semplice, l'Azienda rilascerà copia della richiesta di sostitutivo, opportunamente vistata dal responsabile di sede periferica, da valersi quale provvisoria autorizzazione alla fruizione dei servizi in abbonamento. Il predetto responsabile ha altresì cura di apporre, sul titolo provvisorio, il periodo di validità del medesimo.

5. Qualora il cliente richieda una modifica del percorso oggetto dell'abbonamento, tale caso non costituisce richiesta di duplicato, bensì richiesta di rilascio di nuovo abbonamento, per ciò soggetta alla procedura ordinaria.

2.5 – Verifica e regolarizzazione a bordo del titolo di viaggio

1. Il personale di bordo (*conducenti, ispettori e/o soggetti esterni appositamente incaricati dall'Azienda*) svolge altresì funzioni di vigilanza dei beni di proprietà o in concessione all'Azienda, di tutela del patrimonio aziendale e dei beni in dotazione al personale di bordo, nonché ogni verifica o ispezione concernente la regolarità dei titoli di viaggio. In particolare, il personale in questione è incaricato di:

1. accertare la corrispondenza tra l'identità dell'intestatario dell'abbonamento e quella del passeggero, richiedendo l'esibizione dell'apposita tessera di riconoscimento rilasciata dall'Azienda;
 2. controllare, in generale, la regolarità dei titoli di viaggio;
 3. assicurare la regolarità dell'esercizio, il rispetto degli orari e delle fermate;
 4. vigilare e custodire i beni di proprietà dell'Azienda: autobus, uffici, biglietterie, depositi e dotazioni di bordo;
 5. vigilare sugli autobus in sosta e controllare gli accessi a bordo;
 6. esercitare, a bordo, ogni controllo necessario alla rilevazione di elementi di rischio per la sicurezza del trasporto (*bagagli abbandonati, oggetti pericolosi ecc.*) ed eventuali situazioni di criticità.
2. Il personale in questione è altresì deputato a svolgere ogni altro controllo o servizio di vigilanza che dall'Azienda sia ritenuto necessario e per il cui espletamento non sia richiesto l'esercizio di pubbliche potestà, ovvero l'impiego operativo di appartenenti alle forze dell'ordine.
3. Il personale di cui al comma 1 ha altresì poteri d'accertamento, che comprendono il controllo sull'identità delle persone non soltanto nel caso di cui al n. 1 dello stesso comma, ma anche allorché detto controllo sia strettamente e funzionalmente collegato all'attività di vigilanza e custodia di cui sopra. È, inoltre, munito del potere di ritirare l'abbonamento in caso di accertata irregolarità, ovvero di cessata validità del medesimo, nonché di sospenderlo in via cautelare nei casi di cui all'art. 2, comma 3.

2.6 – Fatturazione del titolo di viaggio

1. Il titolo di viaggio assolve la funzione dello scontrino fiscale ai sensi dell'art. 12, L. n. 413 del 30.12.1991. Il biglietto emesso *online* è già una ricevuta fiscale detraibile in contabilità ed il relativo pagamento ne certifica l'acquisto. L'emissione della fattura può essere richiesta dal passeggero, fornendo copia del titolo di viaggio acquistato e i necessari dati fiscali a mezzo del servizio postale a Autoservizi Russo S.r.L., Via della Libertà n. 171, 90143 – Palermo, ovvero compilando l'apposito *form* nella sezione "*RICHIEDI FATTURA*", sul sito *web* della Società.
2. La fattura sarà recapitata in formato elettronico o analogico all'indirizzo fornito dal passeggero.

ART. 3 – INFORMAZIONI DI VIAGGIO

1. L'Azienda assicura, attraverso le forme ed i mezzi disponibili, la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio e le condizioni di accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Le condizioni di accesso, riguardanti il viaggio e le specifiche del trasporto, comprendono anche la sintesi della legislazione nazionale e internazionale vigente e sono messe a disposizione del pubblico, materialmente e in formati accessibili, su espressa richiesta, ovvero sul sito *web* della Società.
2. Al più tardi alla partenza del servizio gestito dall'Azienda ed acquistato dal passeggero, questi dispone delle informazioni appropriate sui diritti conferiti dalla legge e dalla normativa europea, reperibili sul sito *web* della Società, nonché, in formato cartaceo, presso i principali punti di partenza. Tali informazioni comprendono i dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus, di cui all'art. 10.3 delle presenti Condizioni di trasporto.
3. Le informazioni sul viaggio vengono fornite ai passeggeri, oltre che presso le agenzie e/o biglietterie autorizzate e dal personale di bordo, mediante la pubblicazione di appositi avvisi sul sito *web* della Società e sull'applicazione per *smartphones*. Fermo l'obbligo di cui al successivo art. 5.1, comma 1, lett. b), il passeggero può richiedere informazioni aggiuntive e/o chiarimenti avvalendosi del servizio di assistenza telefonica, attivo dalle ore 09:00 alle ore 19:00.
4. In ogni caso, l'Azienda non risponde della mancata informazione al passeggero, allorché questa sia imputabile a una omessa o inesatta comunicazione dei dati e dei recapiti personali del suddetto, ove richiesti.

ART. 4 – DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA

1. L'Azienda garantisce il trasporto delle persone con disabilità o mobilità ridotta senza alcun onere aggiuntivo e, nell'offrire alle suddette i propri servizi, compie ogni sforzo per assicurare l'accessibilità e l'informazione.
2. Nell'accezione di "*persone con disabilità*" o "*persone a mobilità ridotta*" rientrano le persone la cui mobilità sia ridotta nell'uso del trasporto a causa di una disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o minorazione mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata, nonché un adattamento alle sue esigenze specifiche del servizio fornito a tutti i passeggeri.
3. Al fine di garantire una migliore assistenza alle persone di cui al comma precedente, l'Azienda, oltre a impartire istruzioni adeguate al proprio personale, garantisce il trasporto gratuito di un singolo

accompagnatore, allorché, a cagione della propria disabilità o mobilità ridotta, il passeggero non sia in grado di provvedere autonomamente ai propri bisogni durante il viaggio.

4. Ai fini del trasporto gratuito secondo quanto previsto dal comma precedente, l'accompagnatore è tenuto a compilare il modulo "ACCOMPAGNATORE" presente nell'apposita sezione del sito web della Società.

4.1 – Diritto al trasporto e condizioni speciali

1. Il trasporto di persone con disabilità o a mobilità ridotta, secondo quanto previsto dalla vigente normativa europea, può essere rifiutato dall'Azienda esclusivamente nei seguenti casi:

- 1) per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione dell'UE, internazionale e nazionale, ovvero gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti;
- 2) qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche delle fermate o delle 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.

4.2 – Assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta

1. L'Azienda compie ogni ragionevole sforzo per assicurare che alle persone con disabilità o a mobilità ridotta sia fornita la necessaria assistenza, in modo tale che le predette possano – quantomeno – salire in sicurezza a bordo del servizio in partenza o scendere dal servizio in arrivo, nonché riporre e prelevare i bagagli dalla stiva dell'autobus.

2. A bordo dei propri autobus, l'Azienda presta l'assistenza necessaria a garantire alle persone con disabilità o a mobilità ridotta le informazioni essenziali relative al viaggio in formati accessibili, qualora richieste, nonché a salire e scendere durante le pause di un viaggio, se disponibile personale di bordo ulteriore rispetto al conducente.

4.3 – Risarcimento per sedie a rotelle e attrezzature per mobilità

1. In caso di perdita o danneggiamento, nel corso del viaggio, delle attrezzature per la mobilità o di altri dispositivi d'assistenza, purché imputabili a negligenza dell'Azienda, quest'ultima provvede a risarcire il passeggero nel rispetto di quanto previsto dall'art. 1, comma 5, e nei limiti del costo di eventuali sostituzioni o riparazioni.

ART. 5 – NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITÀ DEL PASSEGGERO

1. Il passeggero è tenuto a collaborare con l'Azienda ai fini della sicurezza del trasporto e del miglioramento della qualità del servizio, rispettando le normative vigenti in ordine all'accesso ai mezzi e alle strutture. Il medesimo è altresì obbligato a tenere un contegno, per sé e per gli altri, conforme alle regole della buona educazione, attenendosi alle norme di condotta generale d'appresso riportate.

5.1 – Obblighi di condotta generale

1. Il passeggero deve osservare scrupolosamente tutti gli obblighi sanciti dalla presenti Condizioni Generali, nonché le norme emanate dalle autorità competenti a tutela sia della sicurezza propria e di terzi, sia della regolarità del servizio di cui fruisce, ed è altresì responsabile dell'osservanza dei suddetti obblighi da parte del minore eventualmente accompagnato ai sensi dell'art. 7.1, comma 1. Il passeggero è, inoltre, tenuto a:

- a) munirsi della documentazione di viaggio eventualmente prescritta, verificare i dati di cui all'art. 2, comma 8, e presentarsi al punto di partenza in esso specificato almeno 10 (dieci) minuti prima dell'orario previsto per la partenza, salvo che sia espressamente richiesto un anticipo maggiore;
- b) prendere visione, in vista della partenza, degli avvisi all'utenza pubblicati sul sito Web della Società o sull'apposita sezione dell'applicazione per *smartphones*;
- c) conformarsi alle prescrizioni di viaggio in materia di polizia, sanità impartite dalle autorità amministrative, nonché alle prescrizioni in materia di bagagli di cui agli artt. 8 e seguenti delle presenti Condizioni Generali;
- d) durante il trasporto:
 - d.1) uniformarsi alle richieste o agli avvertimenti e osservare le prescrizioni, le avvertenze, gli inviti, così come ogni altra direttiva impartita dall'Azienda o dal personale di bordo, comprese quelle suscettibili di comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione del trasporto. In particolare, è fatto obbligo ai passeggeri di adempiere all'obbligo di utilizzare le cinture di sicurezza, quando sono seduti ed il veicolo è in movimento, secondo quanto stabilito dall'art. 172, comma 6, del Codice della Strada, nonché conformemente alle informazioni rese dal personale di bordo o comunque fornite mediante cartelli e pittogrammi apposti a bordo dell'autobus;
 - d.2) astenersi dal parlare al conducente e dal distrarre altrimenti il personale dalle sue mansioni, osservando altresì un comportamento decoroso, che non arrechi disturbo o molestia agli altri viaggiatori. In particolare, è fatto divieto di utilizzare a bordo strumenti musicali, così come di profondersi in schiamazzi, ovvero in discorsi osceni o inappropriati;

- d.3)** restare seduto al proprio posto, quando l'autobus è in movimento e, nel caso di utilizzo dei servizi igienici presenti a bordo, sorreggersi saldamente agli appositi sostegni;
- d.4)** non indugiare né prendere posto, in alcun caso o circostanza, sulla scalinata interna, antistante gli accessi alla vettura;
- d.5)** non consumare alcolici o sostanze comunque suscettibili di alterare le capacità psicomotorie, né alimenti diversi da semplici snacks;
- d.6)** rispettare la durata delle eventuali soste programmate nelle aree di servizio autostradali, secondo quanto stabilito dall'art. 5.3 delle presenti Condizioni;
- d.7)** astenersi dal fare la questua presso gli altri passeggeri, così come dall'esercitare attività pubblicitaria o commerciale, anche a scopo benefico, senza il consenso dell'Azienda;
- d.8)** astenersi rigorosamente dall'azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte o qualsiasi altro dispositivo, se non in casi di necessità o in condizioni di effettivo pericolo per sé o per gli altri viaggiatori;
- e)** esibire al personale di controllo, su semplice richiesta, il biglietto o l'abbonamento, così come un documento di riconoscimento (o la tessera appositamente fornita dall'Azienda) allorché sia necessario accertare la corrispondenza tra l'identità dell'intestatario dell'abbonamento e quella del passeggero, nonché l'eventuale diritto a sconti tariffari;
- f)** usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da lui dipenda, sulla sicurezza e l'incolumità proprie, nonché delle persone, dell'animale e dei bagagli che siano sotto la sua diretta custodia;
- g)** nel caso in cui viaggi con un bambino di età pari o superiore a 3 (tre) anni, di osservare le prescrizioni di cui all'art. 7.3.

2. L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di danni occorsi ai passeggeri che, dolosamente o colposamente, non si siano attenuti alle prescrizioni di cui alle lettere da a) a g) del comma precedente, quando la violazione si ponga come causa esclusiva del danno.

3. Il passeggero non è ammesso al viaggio e, nel corso dello stesso, può essere allontanato senza diritto al rimborso del prezzo pagato per il biglietto nei casi previsti dagli artt. 2.1, comma 4, e 2.5, comma 3.

5.2 – Responsabilità del passeggero per danni

1. Il passeggero è responsabile verso l'Azienda, secondo le vigenti norme di legge, dei danni dolosamente o colposamente arrecati alla regolarità del servizio di trasporto, all'autobus, ai suoi

arredi, al personale o all'immagine dell'Azienda; è altresì responsabile dei danni cagionati ad altri viaggiatori o alle cose da questi trasportate, ove ne sia chiesto il risarcimento all'Azienda.

2. In caso di danneggiamento doloso, l'Azienda si riserva di denunciare il fatto alle autorità competenti.

5.3 – Sul divieto di fumo, le soste di ristoro e l'utilizzo dei servizi igienici presenti a bordo

1. È severamente vietato fumare a bordo dell'autobus, sia nell'abitacolo, sia negli spazi chiusi (*toilette, cabina, ecc.*), anche utilizzando dispositivi elettronici. L'inosservanza del prescritto divieto importa l'applicazione di sanzione amministrativa, salvo che, ai sensi delle norme penali vigenti, il fatto costituisca più grave reato. In tale ultimo caso, l'Azienda provvederà a segnalare il fatto all'autorità competente, fornendo le generalità dei trasgressori.

2. Qualora l'autobus sia dotato di servizi igienici, questi sono a disposizione dei passeggeri, i quali devono farne uso osservando le cautele di cui all'art. 5.1, comma 1, lett. d.3, delle presenti Condizioni.

3. L'Azienda non garantisce il funzionamento di eventuali servizi accessori presenti a bordo (*toilettes, wi-fi, frigorifero ecc.*); di conseguenza, la non fruibilità degli stessi non costituisce valido motivo di doglianza legittimante la risoluzione del contratto di trasporto.

4. I viaggiatori sono tenuti a rispettare scrupolosamente la durata di eventuali soste presso aree di servizio attrezzate, che, ove non diversamente annunciato dal personale di bordo, è fissata in 10 (dieci) minuti.

ART. 6 – DISSERVIZI

6.1 – Guasto dell'autobus durante il viaggio e responsabilità per ritardi o interruzioni del servizio

1. Nel caso in cui l'autobus diventi inutilizzabile durante il viaggio, l'Azienda profonde il massimo zelo nell'assicurare la continuazione del servizio, con un altro veicolo, dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile.

2. È sempre fatta salva la facoltà del passeggero di rivolgersi agli organi giurisdizionali nazionali per ottenere il risarcimento dei danni derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari alle sole condizioni previste dalla legislazione nazionale. In caso di 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 (duecentocinquanta chilometri), nonché nel caso di servizi occasionali (noleggio autobus con conducente), l'Azienda non si assume, comunque, responsabilità alcuna per ritardi, interruzioni

o mancate coincidenze dovuti a cause ad essa non imputabili (*Es: scioperi, maltempo, guasti meccanici, traffico, condizioni di percorribilità delle strade, controlli da parte della Autorità, casi fortuiti e di forza maggiore*), quando siano tali da determinare l'irregolarità ovvero l'impossibilità della prestazione.

6.2 – Risarcimento e assistenza in caso d'incidente

1. Nel caso si verificasse un incidente comportante l'interruzione del servizio, l'Azienda compie ogni ragionevole sforzo per prestare l'assistenza proporzionata alle esigenze pratiche e immediate del passeggero, insorte a seguito dell'incidente stesso.
2. L'eventuale assistenza prestata nelle circostanze di cui sopra non costituisce in alcun caso riconoscimento di responsabilità da parte dell'Azienda.
3. Nell'ipotesi in cui la Società effettui la prestazione di trasporto nella qualità di vettore esecutore o, comunque, nel caso di servizi occasionali, trovano applicazione le disposizioni di cui agli artt. 7, 8 e 17, par. 3, del Regolamento (UE) n. 181/2011.

ART. 7 – IL TRASPORTO DI MINORI

1. L'Azienda presta particolare attenzione al trasporto, a bordo dei propri mezzi, di passeggeri minori d'età. Anteriormente all'acquisto del biglietto o dell'abbonamento, pertanto, sarà onere dei genitori del minore, ovvero di chi su quest'ultimo eserciti l'autorità tutoria, verificare le condizioni alle quali la persona minore d'età può essere ammessa a bordo e, comunque, accertarsi dell'osservanza di tutte le disposizioni di legge in materia.

7.1 – Trasporto di minori accompagnati

1. Fatto salvo il caso delle corse che trasportano studenti, i minori di anni 14 (quattordici) non sono ammessi al trasporto, se non accompagnati da uno dei genitori ovvero da chi sia stato investito dell'autorità tutoria, o comunque da persona maggiorenne, che dai predetti soggetti sia stata appositamente autorizzata. L'autorizzazione all'accompagnatore deve essere rilasciata per iscritto, consegnata al personale di bordo al momento della partenza ed essere corredata da copia dei documenti di riconoscimento di entrambi i genitori, ovvero di chi eserciti l'autorità tutoria.
2. L'autorizzazione all'accompagnatore può essere valida per una singola corsa, ovvero per un viaggio di andata e ritorno.

3. Il minore è ammesso al trasporto previo acquisto di apposito titolo di viaggio a tariffa intera. Tuttavia, il minore di età non superiore a 4 (quattro) anni ed altezza non superiore a 1 m (un metro) è trasportato gratuitamente, a condizione che non occupi alcun posto a sedere e viaggi in grembo a taluno degli accompagnatori di cui al comma 1. Gli accompagnatori non possono viaggiare con più di un minore in grembo.

4. In tutti i casi previsti dai commi precedenti, l'accompagnatore maggiorenne ha l'obbligo di osservare l'art. 7.3.

7.2. – Trasporto di minori infradiciottenni

1. Ai fini delle presenti Condizioni, si considera “*infradiciottenne*” il minore che abbia compiuto 14 (quattordici) anni.

2. I minori infradiciottenni sono ammessi al trasporto anche in difetto di accompagnamento da parte dei genitori o di chi eserciti l'autorità tutoria; cionondimeno, salvo che si tratti di corse che trasportano studenti, i genitori o i tutori devono rilasciare per iscritto apposita autorizzazione al viaggio, debitamente sottoscritta e corredata da copia dei documenti di riconoscimento, che il minore dovrà portare con sé per tutta la durata della corsa ed esibire, unitamente al titolo di viaggio, su semplice richiesta del personale di bordo.

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

1. I bambini di età non superiore a 3 (tre) anni possono essere trasportati senza particolari accorgimenti e, pertanto, senza necessità di utilizzare sistemi di ritenuta.

2. I bambini di età pari o superiore a 4 (quattro) anni e di peso inferiore a 36 (trentasei) kg, invece, devono essere trasportati utilizzando i sistemi di ritenuta per bambini eventualmente presenti a bordo. In assenza di questi ultimi, devono essere utilizzate le cinture di sicurezza, ma solo se compatibili con il bambino.

ART. 8 – IL TRASPORTO DEI BAGAGLI

8.1 – Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite

1. I bagagli si distinguono in:

- a) **bagaglio a mano**: trattasi di un bagaglio di dimensioni ridotte (*borsa, marsupio, zaino ecc.*) che il passeggero porta con sé a bordo e che, pertanto, deve permanere nella di lui sfera di controllo per tutta la durata del viaggio; all'interno di esso, **devono essere riposti gli oggetti personali e/o di maggior valore** (*preziosi, denaro contante, computer portatili*

contenenti dati sensibili e altre apparecchiature elettroniche, beni di lusso di piccole dimensioni ecc.), i farmaci e le apparecchiature mediche, così come eventuali snack o bibite analcoliche; il peso di detto bagaglio non deve comunque eccedere Kg 5 (chilogrammi cinque);

b) **bagaglio da stiva**: è il bagaglio di maggiori dimensioni (*valigia, borsone, trolley ecc.*) che viene depositato nel bagagliaio dell'autobus, di volume non superiore a cm 50 x 40 x 25 (centimetri cinquanta per quaranta per venticinque) e il cui peso non può eccedere Kg 20 (chilogrammi venti).

2. Il bagaglio a mano e il bagaglio da stiva devono recare, su apposita targhetta, indicazione chiara e leggibile del nominativo e del recapito telefonico del passeggero.

3. Il passeggero ha diritto di portare con sé a bordo, gratuitamente, un singolo bagaglio a mano; parimenti, ha diritto di depositare gratuitamente nella stiva dell'autobus un solo bagaglio della tipologia di cui alla lettera b) del comma 1.

4. Fatte salve le eccezioni espressamente previste dagli articoli 8.5, 8.6 e 8.7, non è consentito depositare nella stiva oggetti che non siano riposti all'interno del bagaglio di cui alla lettera b) del comma 1.

8.2 – Oggetti contenuti nei bagagli

1. È fatto divieto al passeggero di collocare all'interno dei propri bagagli cose che possano arrecare danno, quali, a titolo esemplificativo, merci o sostanze pericolose, nocive o maleodoranti, materiali infiammabili o esplosivi, olio, bevande alcoliche e armi di qualsiasi genere. L'Azienda si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni cagionati all'autobus in conseguenza della violazione delle superiori prescrizioni.

2. Se constatata al momento della partenza, la violazione del divieto di cui al comma precedente legittima l'Azienda a rifiutare il trasporto in conformità con quanto previsto dall'art. 2.1, comma

4. Allorché la violazione venga constatata nel corso del viaggio, l'Azienda potrà legittimamente impedirne la prosecuzione al passeggero, salvo che quest'ultimo accetti di disfarsi dei materiali pericolosi.

3. È severamente vietato trasportare nel bagaglio di cui all'art. 8.1, comma 1, lett b) oggetti preziosi, personali, apparecchiature elettroniche e, in generale, beni di valore elevato, i quali dovranno invece essere riposti nel bagaglio a mano, che il passeggero ha l'obbligo di mantenere sotto la propria vigilanza per tutta la durata del viaggio.

4. All'interno del bagaglio a mano di cui all'art. 8.1, comma 1, lett. a), il passeggero dovrà altresì riporre farmaci ed eventuali apparecchiature mediche, a prescindere dalla circostanza che dei predetti debba far uso durante il viaggio.
5. Gli oggetti di valore e i beni di lusso di grandi dimensioni, non suscettibili di essere trasportati all'interno del bagaglio a mano (*oggetti d'arte o d'antiquariato, apparecchiature mediche, ecc.*) o che, comunque, il viaggiatore ritenga di non riporvi (*piante*), devono in ogni caso permanere nella sua sfera di custodia e vigilanza; i predetti, pertanto, dovranno essere allocati nel posto a sedere adiacente a quello del viaggiatore che li porti con sé e, per essi, dovrà essere acquistato apposito biglietto a tariffa intera ai sensi dell'art. 8.2.
6. L'Azienda non risponderà del deterioramento, del furto, dello smarrimento o comunque dei danni eventualmente subiti, in occasione del trasporto:
 - a) da beni riposti all'interno del bagaglio da stiva o direttamente nella stiva, in violazione dei divieti di cui al comma 1 del presente articolo e al comma 4 dell'art. 8.1;
 - b) da beni riposti all'interno del bagaglio da stiva in violazione delle prescrizioni di cui ai commi 3, 4 e 5, e in generale da qualsiasi altro bene ivi contenuto di cui non sia stata fatta espressa consegna al vettore mediante dichiarazione di valore da rendersi per iscritto anteriormente all'inizio del viaggio. In tali casi, il contenuto del bagaglio, siccome individuato in dichiarazione, deve altresì essere fatto constatare al personale di bordo al momento della partenza.

8.3 – La responsabilità del bagaglio

1. È fatto obbligo al passeggero, al termine del servizio fruito e nell'immediatezza dello sbarco:
 1. di recuperare e portar via con sé sia l'eventuale bagaglio a mano, sia quello eventualmente riposto nella stiva dell'autobus al momento della partenza;
 2. di liberare l'abitacolo del mezzo da indumenti e/o altri effetti personali;
 3. di verificare che il bagaglio prelevato dalla stiva al momento dell'arrivo corrisponda a quello ivi riposto al momento della partenza.
2. L'Azienda, in base alle normative vigenti e, è responsabile – entro il limite massimo di € 6,20 (euro sei e venti centesimi) per chilogrammo, ovvero della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore di cui al precedente art. 8.2, comma 6, e comunque non oltre € 1.200,00 (euro milleduecento) – della perdita o delle avarie del bagaglio che sia stato riposto nella stiva chiuso, salva la prova che la perdita o le avarie siano derivate da causa ad essa non imputabile. Se il peso del predetto bagaglio non viene registrato, si ritiene e si presume, ai fini risarcitori, che esso non superi il peso massimo consentito, come indicato dalla lettera b) dell'art. 8.1.

3. A pena di decadenza, le eventuali avarie del bagaglio devono essere fatte constatare al personale di bordo al momento della riconsegna, se trattasi di di avarie apparenti, ovvero entro 3 (tre) giorni, se trattasi di avarie non apparenti.

4. Per i bagagli a mano e gli oggetti di cui ai commi 3, 4 e 5 dell'art. 8.2, il vettore non è responsabile della perdita o delle avarie, se non quando il passeggero provi che le stesse siano state determinate da causa imputabile al vettore.

8.4 – Furto o smarrimento, ritrovamento e riconsegna del bagaglio

1. Fermo quanto stabilito dall'art. 8.3, il passeggero che abbia smarrito, ovvero subito il furto e/o uno scambio del bagaglio riposto nella stiva dell'autobus, deve, a pena di decadenza:

1. far constatare il fatto al personale di bordo al momento dell'arrivo;
2. denunciare il fatto alle autorità competenti entro 24 (ventiquattro) ore dall'arrivo;
3. contattare entro 3 giorni (tre giorni) l'assistenza telefonica;
4. compilare il *form* presente nella sezione "OGGETTI SMARRITI" sul sito *web* della Società.

2. I bagagli e/o gli oggetti ritrovati a bordo dell'autobus, ovvero all'interno della stiva, saranno trattenuti dall'Azienda per 3 (tre) giorni, decorrenti da quello successivo al rinvenimento; laddove, entro detto termine, il bagaglio e/o l'oggetto non dovesse essere reclamato, si procederà a norma dell'art. 927 c.c. con conseguente consegna all'autorità competente.

3. In caso di rinvenimento da parte dell'Azienda del bagaglio o di qualunque altro oggetto lasciato a bordo dal passeggero, sarà onere di quest'ultimo ritirarlo presso l'Ufficio che gli sarà indicato ovvero, in caso di impossibilità al ritiro e conseguente necessità di ricorrere ai servizi postali, provvedere al pagamento delle eventuali spese di spedizione.

4. In caso di ritrovamento di un bagaglio e/o di un oggetto, il passeggero che abbia a reclamarlo nel termine di cui al comma precedente sarà tenuto – al momento della restituzione presso l'Ufficio indicatogli – al pagamento della somma di € 5,00 (euro cinque) giornalieri per spese di custodia e deposito, nonché delle eventuali spese di spedizione.

8.5 - Trasporto passeggini

1. I passeggini per bambini sono ammessi gratuitamente al trasporto, ma, ai fini del medesimo, sono in tutto e per tutto equiparati a un bagaglio del passeggero infante ai sensi dell'art. 8.1, comma 1, lett. b) e devono, pertanto, essere riposti nella stiva dell'autobus, rientrare nelle misure fissate per la sopra menzionata categoria di bagagli e, se pieghevoli, essere ripiegati in condizioni di sicurezza.

8.6 – Strumenti musicali

1. Gli strumenti musicali di piccole dimensioni (*armonica, ocarina ecc.*) devono essere custoditi all'interno del bagaglio a mano e, in ragione di ciò, sono assoggettati alle prescrizioni ad esso applicabili. Agli strumenti musicali di piccole dimensioni sono equiparati i dispositivi di riproduzione audio/video (*tablet, Ipod, lettori mp3 ecc.*).

2. Gli strumenti musicali di medie dimensioni (*flauto, fagotto, fisarmonica, violino ecc.*) devono essere trasportati all'interno di apposita custodia e, ad ogni effetto di cui alle presenti Condizioni, sono considerati bagagli a mano ai sensi dell'art. 8.1, comma 1, lett. a). In deroga a quanto previsto dall'art. 8.1, comma 3, è consentito il trasporto gratuito di un singolo strumento musicale di medie dimensioni in aggiunta al bagaglio a mano ordinario.

3. Gli strumenti musicali di grandi dimensioni (*chitarre, tastiere elettroniche, violoncello, contrabbasso ecc.*) sono assoggettati alle disposizioni relative ai bagagli a mano. I suddetti dovranno essere collocati nel posto a sedere adiacente a quello del passeggero che li porta con sé e, in ragione di ciò, per essi dovrà essere acquistato apposito biglietto a tariffa intera.

8.7 – Biciclette e monopattini elettrici

1. Le biciclette non elettriche sono ammesse al trasporto esclusivamente se smontate in due pezzi o ripiegate e riposte nella stiva dell'autobus, all'interno di apposita sacca e/o custodia recante indicazione del proprietario.

2. I monopattini elettrici e i dispositivi di locomozione assimilati sono ammessi al trasporto esclusivamente se ripiegati e privati della batteria, la quale, per tutta la durata del viaggio, deve essere custodita dal passeggero a bordo; devono inoltre essere riposti nella stiva dell'autobus, all'interno di apposita sacca e/o custodia recante indicazione del proprietario.

3. Ai fini del trasporto, i dispositivi di cui ai commi precedenti rilevano come bagagli della tipologia di cui all'art. 8.1, comma 1, lett. b) e rispetto agli stessi trova applicazione il comma 3 della predetta disposizione. I medesimi, inoltre, sono equiparati ai bagagli riposti in stiva chiusi a norma dell'art. 8.3, comma 2.

4. In difetto dei requisiti previsti dai commi 1 e 2 ai fini dell'ammissione al trasporto, trovano applicazione il comma 4 dell'art. 2.1 e il comma 2 dell'art. 8.2.

ART. 9 – IL TRASPORTO DI ANIMALI

9.1 – Gli animali ammessi a bordo

1. Il passeggero, previo acquisto di apposito biglietto a tariffa intera, può portare con sé un singolo animale domestico, purché non appartenente a specie selvatiche di comprovata o notoria pericolosità e comunque all'interno di apposita gabbia, cesta o trasportino, le cui dimensioni non devono superare cm 40 x cm 30 x cm 25 (centimetri quaranta per trenta per venticinque).
2. I cani guida dei passeggeri non vedenti, purché muniti di museruola, sono sempre ammessi a bordo e per gli stessi non è dovuto il pagamento del titolo aggiuntivo di cui al comma 1.

9.2 – Disciplina del trasporto

1. Il trasporto di un animale dipende, in ogni caso, esclusivamente dalla discrezionalità dell'Azienda, la quale può definire regole specifiche con riferimento alle singole tratte ovvero in base alle caratteristiche particolari del viaggio. Il trasporto di animali, pertanto, può essere legittimamente limitato o rifiutato: allorché l'animale non sia qualificabile come "domestico" o ne sia ritenuta la pericolosità dal personale di bordo; in caso di affollamento dell'autobus; quando il trasporto dell'animale sia suscettibile di arrecare pregiudizio alla sicurezza o all'incolumità dei passeggeri, del personale, dello stesso animale ovvero del servizio; qualora possa arrecare in qualsiasi modo disturbo agli altri viaggiatori.
2. Nei casi di cui al comma precedente, il rifiuto del trasporto non dà diritto ad alcun rimborso.
3. Gli alloggiamenti di cui al comma 1 dell'art. 9.1 devono essere adeguatamente coperti e di dimensioni tali da consentirne il posizionamento ai piedi del posto a sedere adiacente a quello del passeggero, compatibilmente con lo spazio a disposizione sull'autobus. Il personale di bordo potrà legittimamente rifiutare di ammettere a bordo dell'autobus alloggiamenti che risultino sudici o maleodoranti. Non è ammesso in nessun caso il posizionamento di trasportini, gabbie o ceste sui posti a sedere, anche se liberi.
4. Per tutta la durata del viaggio, il passeggero che porti con sé un animale è tenuto ad assicurarsi, nei limiti di quanto ragionevolmente esigibile, che il medesimo non arrechi danno o disturbo agli altri viaggiatori.
5. Nel caso in cui l'animale arrechi disturbo ad altri passeggeri (*per problemi di allergia ecc.*), il passeggero può essere legittimamente invitato dal personale di bordo ad occupare altro posto eventualmente disponibile, con conseguente riallocazione dell'animale trasportato secondo quanto previsto dal comma 4, ovvero a fruire di una corsa successiva. In caso di rifiuto, trova applicazione l'art. 2.1, comma 4.

6. Il rilevamento, durante il servizio, di alcuna delle situazioni di cui al comma 1, legittima l'allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio in condizioni di sicurezza. Anche in tali casi, trova applicazione il comma 2 del presente articolo.

9.3 – Responsabilità del passeggero custode

1. Il passeggero che porti con sé un animale è tenuto alla vigilanza sul medesimo per tutta la durata del viaggio e, perciò, ne è considerato custode ai sensi e per gli effetti dell'art. 2052 c.c.; egli è dunque responsabile, in via esclusiva, per ogni e qualsivoglia danno a cose o persone che sia cagionato dall'animale.

2. Per le ragioni di cui sopra, la persona che conduca l'animale è, parimenti, tenuta al risarcimento dei danni allorché lo stesso insudici, o deteriori altrimenti, l'autobus ovvero altro bene aziendale.

ART. 10 – SEGNALAZIONI E MECCANISMO PER IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI

1. Al fine di garantire un costante miglioramento della qualità dei servizi offerti, l'Azienda mette a disposizione dei propri clienti gli strumenti della “segnalazione” e del “reclamo”.

10.1 – Segnalazione disservizi

1. Si definisce “segnalazione” qualsiasi suggerimento, osservazione, rimostranza sui congegni del personale viaggiante, proposta o consiglio possa essere utile all'Azienda al fine di comprendere le esigenze dei clienti viaggiatori e, per conseguenza, di migliorare la qualità dei servizi offerti.

2. La segnalazione può essere inoltrata da chiunque vi abbia interesse, a mezzo del servizio postale, a Autoservizi Russo S.R.L., via della Libertà n. 171, 90143 – Palermo, ovvero tramite l'apposito *form* presente nella sezione “SEGNALAZIONI E RECLAMI”, sul sito *web* della Società.

3. Al fine di consentire un pronto riscontro da parte dell'Azienda, la persona interessata è tenuta a indicare le proprie generalità, la data, l'ora e la corsa (qualora la segnalazione si riferisca a uno specifico servizio), nonché a illustrare in modo chiaro e circostanziato le ragioni della segnalazione.

4. L'Azienda garantisce la riservatezza dei dati personali, così come previsto dalla vigente normativa a tutela della privacy.

5. La segnalazione non produce gli effetti di un reclamo presentato a norma del successivo art. 10.2 e non soggiace ai termini di cui al comma 8 del predetto.

10.2 – Reclamo per violazione dei diritti del passeggero

1. Si definisce “*reclamo*” l'atto attraverso il quale un passeggero, che fruisca, intenda fruire ovvero che abbia già fruito del servizio di trasporto, purché univocamente identificabile, contesti all'Azienda la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa nazionale e/o dalle presenti Condizioni Generali di Trasporto, ovvero una violazione dei diritti riconosciuti ai passeggeri dal Regolamento (UE) n. 181/2011.

2. La Società dispone di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, e garantisce comunque il rispetto delle misure minime contenute nell'Allegato A alla Delibera n. 28/2021 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

3. Il reclamo può essere presentato in lingua italiana o inglese, con diritto del passeggero a ricevere risposta nella medesima lingua, e deve essere sporto secondo una delle seguenti modalità:

- a) compilando l'apposito *form*, presente nella sezione “*SEGNALAZIONI E RECLAMI*”, sul sito *web* della Società. In tal caso, il reclamo deve contenere l'esposizione circostanziata dei fatti e dei motivi della doglianza e si intende trasmesso e ricevuto il giorno stesso dell'invio.
- b) a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento a *Autoservizi Russo S.R.L.*, via della Libertà n. 171, 90143 – Palermo. In tale ipotesi, il passeggero può redigere il reclamo in carta libera, ovvero avvalendosi dell'apposito modulo scaricabile, in lingua italiana o inglese, presso la sezione “*SEGNALAZIONI E RECLAMI*” del sito *web* della Società. Il reclamo presentato a mezzo posta si intende trasmesso il giorno della consegna all'ufficio postale e ricevuto nel giorno dell'effettiva consegna all'Azienda.

4. In ogni caso, l'Azienda non potrà esaminare il reclamo ove non siano in esso riportati, ovvero non risultino altrimenti desumibili: i) i riferimenti identificativi del passeggero (nome, cognome, recapito) o del suo eventuale rappresentante; ii) 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), ovvero la copia del titolo di viaggio; iii) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, ovvero dalle presenti Condizioni Generali di Trasporto.

5. I motivi di presentazione del reclamo per violazione dei diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, quali riconosciuti dal Regolamento (UE) n. 181/2011, attengono esclusivamente:

I) per i servizi regolari di linea la cui distanza sia pari o superiore a 250 Km, nazionali o internazionali:

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

II) per i servizi regolari di linea la cui distanza sia inferiore a 250 Km, nazionali o internazionali:

- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie;
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o a 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;

6. Il reclamo può essere presentato all'Azienda, nei modi di cui al precedente comma 3, anche da un rappresentante del passeggero, il quale dovrà allegare apposita delega rilasciata da quest'ultimo, unitamente a copia di un documento di riconoscimento del medesimo. In difetto di alcuno dei predetti requisiti, il reclamo è irricevibile.

7. Il reclamo deve essere trasmesso all'Azienda entro il termine di 3 (tre) mesi dalla data in cui è stato prestato, o avrebbe dovuto essere prestato, il servizio regolare di linea.

8. Entro un mese dalla ricezione del reclamo, l'Azienda dà atto al passeggero dell'accoglimento o del rigetto del medesimo, ovvero della necessità di approfondirne l'istruzione. In ogni caso, l'Azienda comunica l'esito definitivo del reclamo – in termini di accoglimento o rigetto – entro e non oltre il termine di 3 (tre) mesi dal ricevimento del predetto.

9. L'Azienda è competente a esaminare ed evadere esclusivamente i reclami che riguardino la propria piattaforma digitale e/o i propri servizi. Allorché il reclamo venga respinto per profili di competenza, l'Azienda provvede tempestivamente, e comunque entro un mese dalla ricezione a trasmetterlo al gestore di piattaforma ovvero al gestore del servizio ritenuto competente, informandone contestualmente il passeggero.

10.2.1. – Indennizzi automatici

1. Il passeggero ha diritto a un indennizzo automatico, in misura pari al 10% del prezzo del biglietto riferibile al servizio di trasporto oggetto di reclamo, in caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dalla ricezione del reclamo. L'indennizzo è pari al 20% del prezzo del biglietto nel caso in cui non venga fornita alcuna risposta entro il centoventesimo giorno dalla ricezione del reclamo.

2. Allorché il reclamo venga presentato dal sottoscrittore di un abbonamento, l'entità dell'indennizzo dovuto è pari al 5% del prezzo dell'abbonamento in caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dalla ricezione del reclamo, ovvero del 10% del medesimo prezzo, qualora non venga fornita dall'Azienda alcuna risposta entro il centoventesimo giorno dalla ricezione del reclamo.

3. Gli indennizzi di cui ai commi precedenti non sono dovuti allorché:

- 1) l'importo dell'indennizzo, al netto di eventuali rimborsi comunque corrisposti e/o riconosciuti, risulti inferiore a € 4,00 (Euro quattro);
- 2) il reclamo non sia stato trasmesso dal passeggero o dal suo rappresentante secondo le modalità o entro il termine di cui, rispettivamente, ai commi 3 e 7 del precedente art. 10.2, ovvero risulti sprovvisto degli elementi minimi di cui al comma 4 della medesima disposizione;
- 3) all'utente sia già stato corrisposto un indennizzo ai sensi dei commi 1 o 2 del presente articolo, relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

10.3 – Reclamo in seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti

1. Il passeggero che abbia già inoltrato un reclamo all'Azienda può, esclusivamente a condizione che siano decorsi 90 (novanta) giorni dalla trasmissione del medesimo alla suddetta, presentare – in seconda istanza – un reclamo all'Organismo nazionale responsabile dell'applicazione della disciplina europea in materia di diritti dei viaggiatori (Regolamento UE n. 181/2011), in merito a presunte violazioni di quest'ultima.

2. Per i servizi di linea di competenza locale (*regionale*), il reclamo in seconda istanza può essere inoltrato anche alle eventuali sedi locali dell'Organismo, che faranno da tramite con la sede nazionale.

3. Per lo Stato italiano, l'Organismo in questione è la “*Autorità di Regolazione dei Trasporti*”, con sede in Torino (CAP 10126), via Nizza n. 230, Tel. +390111912550, alla quale il reclamo in seconda istanza può essere trasmesso a mezzo raccomandata postale o, in alternativa, ai seguenti indirizzi di posta elettronica: (Posta Elettronica Certificata) *pec@pec.autorita-trasporti.it*; (Posta Elettronica Semplice) *reclami-bus@autorita-trasporti.it*.

4. Il reclamo in seconda istanza può, parimenti, essere inoltrato utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (*www.autorita-trasporti.it*).