

Condizioni di trasporto

Il rispetto delle norme, l'attenzione alle regole di convivenza tra i passeggeri, la collaborazione tra clienti e personale viaggiante, la cura della comunicazione e dell'informazione sono comportamenti importanti per poter garantire un servizio di qualità. A seguire vengono presentate in sintesi le norme che regolano l'utilizzo dei mezzi pubblici, i diritti dei viaggiatori e i comportamenti dei passeggeri che possono facilitare il viaggio di ognuno.

- [1. Ambito di applicazione](#)
- [2. Contratto di trasporto e obbligo di trasporto](#)
- [3. Canali di informazione](#)
- [4. Tratte e orari del servizio](#)
- [5. Ammissione al servizio](#)
- [6. Titoli di viaggio](#)
- [7. Acquisto titoli di viaggio](#)
- [8. Deterioramento o smarrimento dei titoli di viaggio](#)
- [9. Norme di utilizzo dei servizi](#)
- [10. Obblighi e responsabilità del passeggero](#)
- [11. Diritti dei passeggeri](#)
- [12. Rimborsi](#)
- [13. Oggetti smarriti](#)
- [14. Foro competente](#)
- [15. Diritti di proprietà intellettuale](#)
- [16. Altre disposizioni rilevanti](#)
- [17. Protezione dei dati personali](#)
- [18. Rinvio](#)

1. Ambito di applicazione

Le Condizioni di Trasporto Passeggeri costituiscono l'insieme delle regole a cui devono attenersi i passeggeri, utilizzatori dei servizi di trasporto e dei loro diritti, come previsto dal [Regolamento UE n. 181/2001](#).

Le presenti Condizioni di Trasporto Passeggeri (di seguito Condizioni di Trasporto) si applicano sui servizi di trasporto passeggeri svolti in regime di libero mercato/autorizzato da Busitalia-Sita Nord S.r.l. o sua Controllata, di seguito l'Azienda.

Qualora il servizio sia effettuato da Busitalia o sua Controllata in regime di Trasporto Pubblico Locale, si applicano le Condizioni di Trasporto specifiche.

L'estratto delle Condizioni di Trasporto è disponibile sui mezzi.

1.1. I principi generali delle condizioni di trasporto

Le Condizioni di Trasporto sono redatte in conformità con la normativa vigente relativa ai diritti dei passeggeri.

Inoltre, le Condizioni di Trasporto si ispirano a principi generali, nonché a regole di convivenza e collaborazione tra le persone che rappresentano comportamenti essenziali a garantire un servizio di qualità ed inclusivo per la comunità.

I principi generali:

- Inclusività, eguaglianza ed imparzialità.
- Continuità del servizio e sicurezza del viaggio e delle persone.
- Informazione, comunicazione e partecipazione.
- Efficienza, efficacia e sostenibilità.
- Libertà di scelta.

1.2. Territorio di applicazione

Le seguenti Condizioni di Trasporto si applicano ai servizi offerti dall'Azienda in regime di libero mercato/autorizzato svolti in Italia, in particolare le autolinee interregionali che collegano Calabria e Basilicata con Campania, Lazio, Toscana, Emilia-Romagna, Lombardia, Veneto e Piemonte.

2. Contratto di trasporto e obbligo di trasporto

Con il Contratto di Trasporto, l'Azienda si obbliga a titolo oneroso a trasferire persone da un luogo a un altro.

Il titolo di viaggio fa fede, fino a prova contraria, della conclusione e del contenuto del Contratto di Trasporto. L'assenza, l'irregolarità o la perdita del titolo di viaggio non esonera il passeggero dal rispetto integrale delle Condizioni di Trasporto.

I servizi offerti dall'Azienda, oggetto di ciascun contratto, ed il relativo rapporto contrattuale sono disciplinati dalle presenti Condizioni di Trasporto, dalla legge italiana e dal diritto dell'Unione Europea, se ed in quanto applicabile in Italia.

3. Canali di informazione

L'Azienda garantisce l'informazione almeno attraverso i seguenti canali:

- sito internet;
- biglietterie principali
- e-mail.

4. Tratte e orari del servizio

L'Azienda provvede regolarmente all'aggiornamento delle informazioni sul servizio. Le eventuali variazioni agli orari sono pubblicate sui canali di informazione a disposizione della clientela. I tempi di percorrenza e di conseguenza gli orari di arrivo, per come dichiarati e diffusi, possono subire delle variazioni, legate a possibili alterazioni della viabilità.

Le modifiche agli orari intervenute successivamente all'acquisto del biglietto e non imputabili alla responsabilità dell'Azienda (ad esempio, conseguenze a lungo termine di calamità naturali o cantieri stradali/edili) non danno diritto al rimborso del titolo di viaggio.

5. Ammissione al servizio

Il diritto al trasporto esiste nella misura in cui sia stato stipulato un contratto di trasporto, sotto forma di acquisto di un titolo di viaggio.

L'acquisto del biglietto conferisce al passeggero il diritto di viaggiare dal punto di partenza al punto di arrivo indicati. La salita successiva o la discesa anticipata dei passeggeri è vietata in termini di legge.

In caso di acquisto eseguito a bordo del veicolo, l'obbligo al trasporto sussiste solo se sono disponibili sufficienti posti a sedere per la tratta interessata.

Il documento di viaggio è personale, non cedibile e deve essere esibito su richiesta del personale incaricato.

Il viaggio si intende concluso dopo la discesa dalla vettura, nella fermata di destinazione riportata sul biglietto.

6. Titoli di viaggio

Il contratto di trasporto concluso con l'Azienda a norma delle Condizioni di Trasporto, per l'utilizzo dei servizi di trasporto, è rappresentato dal titolo di viaggio. All'atto dell'acquisto del titolo di viaggio, il passeggero si obbliga al rispetto delle disposizioni contenute nelle presenti condizioni. Il titolo di viaggio può essere su supporto materiale (per esempio: cartaceo, plastico) o immateriale/elettronico (per esempio: file pdf, ticketless, QR Code). Il passeggero ammesso al trasporto deve essere in possesso di un titolo di viaggio valido per il servizio, il giorno e l'ora, ove previsto. Il titolo di viaggio fa fede, fino a prova contraria, della conclusione e del contenuto del contratto di trasporto.

Per informazioni sui titoli di viaggio e le promozioni disponibili, si rimanda alla pagina dedicata del sito www.simetbus.it

7. Acquisto titoli di viaggio

7.1. Norme generali

Il passeggero prima di salire sui mezzi è tenuto ad acquistare il titolo di viaggio:

- online (web e/o app);
- a bordo del veicolo;
- presso punti vendita abilitati.

I canali di vendita autorizzati sono pubblicati sul portale www.simetbus.it, nella sezione dedicata.

Ogni biglietto venduto dà diritto ad un posto a sedere, scelto dal passeggero e indicato sul titolo di viaggio.

7.2. Acquisto del biglietto su canale online www.simetbus.it

Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio, l'acquirente è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati riportati. L'Azienda non sarà responsabile di eventuali errori imputabili al cliente e relativi ai dati del viaggio o ai dati personali del passeggero contenuti nel biglietto correttamente emesso, che non potrà quindi essere rimborsato per tale motivazione.

Per verificare lo stato di emissione dei titoli, è disponibile una procedura dedicata, presente sul canale **www.simetbus.it**

7.3. Acquisto del biglietto a bordo dal conducente/personale viaggiante

La vendita a bordo è svolta dal conducente/personale viaggiante; è soggetta a limitazioni dettate da esigenze di sicurezza, regolarità del servizio e disponibilità di posti a sedere, pertanto ha carattere accessorio.

Il biglietto viene venduto a bordo direttamente dal conducente/personale viaggiante con le seguenti limitazioni:

- a) il viaggiatore che intende acquistare il biglietto a bordo deve farne immediata richiesta prima di salire a bordo, presentandosi almeno 10 minuti prima dell'orario di partenza programmato.
- b) **La modalità di pagamento prevista è esclusivamente in contanti, con sovrapprezzo di 3,50 € rispetto alla tariffa ordinaria del biglietto. Acquistando il biglietto a bordo, i bambini non hanno diritto a riduzioni.**
- c) L'azienda può disporre la sospensione, anche a tempo indeterminato, della vendita a bordo, in attuazione di norme a tutela della salute delle persone, dandone opportuna comunicazione al pubblico.

7.4. Fatturazione

Eventuale richiesta di emissione di fatturazione, o della documentazione fiscale relativa al titolo stesso, può essere richiesta dall'acquirente, entro e non oltre le 48 ore dall'acquisto del titolo di viaggio, attraverso il contatto e-mail aziendale **clienti.simet@fsbusitaliarailservice.it**.

La fattura è emessa dalla Società che gestisce il servizio interessato ed è recapitata in formato elettronico all'indirizzo fornito.

Il titolo di viaggio a disposizione del cliente assolve ad ogni modo la funzione dello scontrino fiscale.

7.5. Rinuncia al viaggio

In caso di acquisto di biglietto singolo su www.simetbus.it o presso le rivendite autorizzate, la rinuncia al viaggio è sempre consentita fino a 24 ore prima della partenza; la richiesta può essere effettuata telefonicamente, in biglietteria, via e-mail o, per i biglietti acquistati sul sito, su www.simetbus.it e dà diritto ad un titolo valido come voucher di pari importo spendibile sul canale online.

In caso di acquisto di un viaggio andata e ritorno, è ammessa la rinuncia parziale del viaggio (solo ad una tra la tratta di andata e la tratta di ritorno).

Il voucher è impersonale ed è valido fino alla data di scadenza, riportata sullo stesso.

8. Deterioramento o smarrimento dei titoli di viaggio

In caso di smarrimento, furto, distruzione o deterioramento del titolo di viaggio, e comunque di impossibilità per il passeggero di esibire il biglietto oppure un eventuale documento di identità valido per mezzo del quale verificare la corrispondenza tra passeggero e titolare del biglietto, il passeggero dovrà acquistare, ad una tariffa prevista per l'acquisto tramite il conducente/personale viaggiante, un nuovo titolo di viaggio per avvalersi del trasporto.

9. Norme di utilizzo dei servizi

9.1. Accesso al servizio

La salita e la discesa sono consentite solo all'interno degli spazi identificati come punti di fermata. È vietato chiedere al conducente/personale viaggiante di scendere/salire fuori dagli spazi identificati sul percorso per le fermate dei mezzi. Alla fermata non è consentito avvicinarsi all'autobus prima che questo sia fermo e con la porta di salita completamente aperta.

Non è consentito salire o scendere dalle vetture quando non sono completamente ferme.

È vietato appoggiarsi alle porte di salita e/o discesa o accalcarsi nelle vicinanze, impedendo il normale deflusso dei viaggiatori e compromettendo le condizioni di sicurezza.

9.2. Trasporto bambini

I bambini di età fino ai 12 anni non compiuti, accompagnati da un adulto pagante, hanno diritto all'applicazione della tariffa ridotta, purché acquistino i biglietti prima della partenza sul sito www.simetbus.it o presso le rivendite autorizzate.

Non sono previste riduzioni per l'acquisto a bordo bus.

I bambini/ragazzi di età inferiore a 15 anni devono viaggiare accompagnati da un genitore o tutore, se il minore viaggia accompagnato da un soggetto maggiorenne diverso dai genitori o tutori, questi devono concedergli un'espressa autorizzazione scritta da accompagnare al biglietto.

I soggetti di età compresa tra i 15 e i 18 anni non compiuti possono viaggiare da soli, previa sottoscrizione da parte dei genitori o tutori di un'autorizzazione scritta. I bambini di età compresa tra 0 e 4 anni non compiuti possono viaggiare solo in seggiolini omologati, da fissare con le cinture di sicurezza presenti sul mezzo. Sarà onere del genitore, o di chi ne fa le veci, portare il seggiolino a bordo del mezzo ed assicurarsi che il bambino viaggi in sicurezza. L'Azienda non sarà ritenuta responsabile sull'idoneità e conformità alla legge dei seggiolini portati dagli accompagnatori.

I minori di età superiore ai 3 anni devono, invece, essere trasportati utilizzando i sistemi di ritenuta omologati, solo se il loro utilizzo è compatibile con la statura degli stessi (art. 172, comma 6 Codice della Strada).

Qualora l'autobus non sia equipaggiato con sistemi di ritenuta omologati, i minori devono essere trasportati utilizzando le cinture di sicurezza standard, solo se compatibili con la statura degli stessi. Tale disposizione è valida soltanto per i bambini di peso inferiore ai 36 kg.

In caso di inosservanza di tali prescrizioni, è responsabile la persona tenuta alla sorveglianza del minore presente sul mezzo.

L'Azienda non si assume nessun obbligo di sorveglianza nei confronti dei minori.

9.3. Trasporto passeggini

È consentito trasportare gratuitamente carrozzine e passeggini per bambini, purché chiusi e ripiegati. I passeggini non possono occupare posti a sedere né costituire intralcio e/o pericolo per gli altri passeggeri e devono essere collocati nel vano stiva.

Non è garantito il trasporto di passeggini non pieghevoli.

Passeggini e carrozzine devono comunque rispettare le norme previste per il trasporto bagagli.

9.4. Trasporto animali

9.4.1. Custodia e responsabilità

Il trasporto degli animali costituisce servizio accessorio al contratto di trasporto stipulato dal passeggero.

È sempre consentito il trasporto a titolo gratuito del cane da assistenza, anche se accompagnati da altre persone, su tutte le categorie di autobus in servizio. Un cane da assistenza è un cane che è stato addestrato individualmente in un centro autorizzato, in grado di svolgere compiti a supporto di una persona con disabilità motorie, visive e uditive,

intellettive/relazionali, di natura psichiatrica o altra condizione medica assimilabile, che accompagna e a cui è permanentemente legato.

9.5. Trasporto bagagli o colli a mano

Il trasporto dei bagagli costituisce servizio accessorio al contratto di trasporto stipulato dal passeggero.

A bordo, ad ogni viaggiatore pagante è consentito di trasportare gratuitamente, un bagaglio a mano (dimensioni cm 40x30x15 e peso max 5 kg) da collocare nelle cappelliere dell'autobus e n. 2 bagagli, dalle dimensioni massime di cm. 140 (somma tra lunghezza, altezza e profondità) non eccedente il peso di 32 Kg, da collocare nelle apposite bauliere.

Sono considerati bagagli sia le valigie che le borse.

Per ogni bagaglio ulteriore o che superi le dimensioni consentite è necessario provvedere all'acquisto del supplemento bagagli "Bagaglio aggiuntivo" o "Bagaglio speciale".

Il passeggero è invitato a contrassegnare i propri bagagli con nome e indirizzo, per permetterne la corretta assegnazione e restituzione e in particolare per evitare che sia scambiato con altri.

Non è, comunque, consentito il trasporto di oggetti eccessivamente ingombranti o contenenti sostanze maleodoranti, nocive o pericolose (quali materie ed oggetti esplosivi ed infiammabili, materie soggette ad infiammazione spontanea, tossiche, infettanti, radioattive e corrosive). Possono inoltre essere considerate bagaglio le sostanze e gli articoli confezionati per la vendita al dettaglio e destinati ad uso personale e/o domestico, per esigenze sanitarie o per attività sportive o di svago. L'Azienda non è responsabile per furti, manomissioni, deterioramento e totale o parziale perdita degli oggetti trasportati; non risponde altresì del bagaglio che venga dimenticato, smarrito o lasciato incustodito dal viaggiatore sull'autobus o di scambi di bagagli fra passeggeri.

Non è consentito il trasporto di colli non accompagnati da viaggiatori.

Il trasporto bagagli può essere rifiutato, ad insindacabile giudizio del personale dell'Azienda, per mancato rispetto degli obblighi di cui sopra.

9.5.1. Bagaglio a mano

Il bagaglio a mano (paragrafo 9.5.) è trasportato gratuitamente, purché riposto nella cappelliera o collocato sotto il sedile davanti al posto a sedere assegnato o prenotato.

Il bagaglio a mano e il relativo contenuto rimangono sotto la custodia del cliente per tutta la durata del viaggio.

9.5.2. Bagaglio aggiuntivo

Il bagaglio aggiuntivo ha dimensioni massime 80x50x30 e peso complessivo non superiore a 20 kg. La possibilità di trasporto è soggetta a limitazioni a seconda della tratta, della linea, del momento e del canale di acquisto.

9.5.4. Strumenti musicali

Nel caso i cui lo strumento in questione (custodia compresa) sia di dimensioni inferiori a quelle massime previste per il bagaglio a mano, potrà essere trasportato gratuitamente al posto dello stesso. Se lo strumento in questione (custodia compresa) è di dimensioni superiori a quelle massime previste per il bagaglio a mano, dovrà essere trasportato nel vano bagagli. Gli strumenti musicali e le relative custodie con dimensioni superiori a quelle previste nel paragrafo 9.5 non saranno trasportati.

Si raccomanda il trasporto di strumenti musicali in custodie rigide.

9.5.5. Oggetti di valore e apparecchiature elettroniche

Gli oggetti di valore quali contanti, gioielli, metalli preziosi, chiavi, occhiali da sole e/o da vista, dispositivi elettronici, sigarette elettroniche, lenti a contatto, protesi, medicinali, documenti importanti (ad esempio, certificati di diploma, altri certificati, credenziali d'accesso, passaporti, patenti di guida, titoli di credito) e oggetti fragili devono essere trasportati nel bagaglio a mano e sono soggetti alla custodia del passeggero.

Se il passeggero sceglie di trasportare tali oggetti nel bagaglio in stiva, sarà sotto la sua esclusiva responsabilità. Da tale disposizione sono esclusi casi di dolo o negligenza grave.

9.6. Trasporto biciclette e dispositivi di micromobilità

Su tutti i mezzi è consentito il trasporto di biciclette pieghevoli, riposte in apposite borse e caricate nel vano bagagli.

Non è consentito il trasporto di biciclette elettriche, monopattini elettrici o altri dispositivi di micromobilità a batteria.

10. Obblighi e responsabilità del passeggero

I passeggeri sono tenuti ad osservare le seguenti norme comportamentali durante il viaggio:

- Mantenere un comportamento corretto e civile in vettura, alle fermate e ai capolinea, non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli del servizio.
- Astenersi dal parlare al conducente durante la guida, salvo per situazioni di emergenza.
- Sorreggersi agli appositi sostegni durante la marcia della vettura.
- Evitare di fermarsi, appoggiarsi alle porte o intralciare in qualsiasi modo la salita e il transito dei passeggeri.

- Occupare un solo posto a sedere.
- Durante il viaggio, restare seduto al proprio posto, evitando di camminare e occupare la corsia centrale.
- Non sporgersi dai finestrini.
- Non utilizzare i dispositivi di emergenza installati nei veicoli e come tale evidenziati, salvo in caso di grave ed imminente pericolo.
- Non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi o pericolosi, senza rispettare le misure di sicurezza stabilite dalle disposizioni vigenti. I contravventori saranno denunciati a norma di legge.
- Non portare con sé armi cariche e non smontate, salvo quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione, nonché di tutela della sicurezza pubblica. Le munizioni di dotazione devono essere tenute negli appositi contenitori e accuratamente custodite. Il divieto non si applica agli agenti della forza pubblica e agli addetti alla sorveglianza in servizio.
- (Passeggeri di età superiore a 3 anni) Utilizzare le cinture di sicurezza a bordo dei bus che ne sono provvisti (D.lgs. 150/06).

Inoltre, a bordo e presso le strutture è richiesto il rispetto delle seguenti norme comportamentali:

- Adottare nei confronti del personale aziendale comportamenti di rispetto e collaborazione per favorirli nello svolgimento del servizio.
- Non sporcare e non danneggiare vetture, impianti, strutture e accessori; non gettare alcun oggetto dal veicolo.
- Non fumare all'interno dei mezzi e dei locali ove tale divieto è prescritto; tale divieto è esteso alle sigarette elettroniche.
- Non esercitare attività pubblicitarie o commerciali, anche se a scopo benefico, senza specifica autorizzazione scritta da parte dell'Azienda.
- Non effettuare riprese fotografiche, televisive e cinematografiche, all'interno di mezzi, impianti e strutture aziendali senza specifica autorizzazione scritta da parte dell'Azienda.
- Non accedere nelle vetture, negli impianti e nelle strutture in stato di ebbrezza manifesta o, comunque, in condizioni psicofisiche tali da creare impedimento al regolare svolgimento del servizio.
- Non arrecare disturbo agli altri viaggiatori tramite l'uso improprio dei telefoni cellulari o altri dispositivi simili.

L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti dall'inosservanza delle regole suddette. Il cliente o chi ne esercita la tutela è inoltre responsabile nei confronti dell'Azienda per qualsiasi danno causato.

L'Azienda può concludere il contratto di trasporto in anticipo e senza preavviso qualora il passeggero, nonostante un avvertimento verbale, attui condotte che arrechino un disturbo tale da rendere inaccettabile la prosecuzione del viaggio per il conducente/personale viaggiante e/o gli altri passeggeri. Ciò si applica anche nel caso in cui il cliente non rispetti le istruzioni oggettivamente giustificate, come ad esempio le avvertenze di sicurezza. In questo caso, l'Azienda è autorizzata a trattenere il costo del biglietto.

In caso di soste, fermate o controlli di polizia, i passeggeri devono lasciare il mezzo su richiesta del conducente/personale viaggiante. In caso di sosta, il passeggero ha l'obbligo di osservare la durata della stessa indicata dal conducente/personale viaggiante. Il conducente è autorizzato a proseguire il viaggio nel caso in cui il passeggero, trascorsa la durata della sosta indicata, non sia ritornato sul mezzo e non è responsabile dell'assenza del passeggero oltre il termine della sosta.

11. Diritti dei passeggeri

Il Regolamento (UE) n. 181/2011 del 16 febbraio 2011 stabilisce i diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

In caso di servizi regolari nazionali ed internazionali, il cui punto d'imbarco o sbarco sia situato nel territorio di uno Stato membro, si riporta il [link ai diritti dei viaggiatori](#).

L'organismo nazionale responsabile dell'applicazione del suddetto Regolamento è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti - Via Nizza 230, 10126 Torino (www.autorita-trasporti.it).

11.1. Reclami

L'Azienda, come impresa gestore di servizi di trasporto con autobus, ha attivato una procedura per il trattamento dei reclami provenienti dalla clientela, con canali e con uffici dedicati.

I clienti possono inoltrare reclami, in lingua italiana o in lingua inglese, entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare; l'Azienda si impegna a fornire opportuna risposta entro 30 giorni dalla data del ricevimento del reclamo, indicando se possibile se il reclamo si intende accolto, respinto o è ancora in esame; nei casi di particolare complessità, il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non supererà comunque 90 giorni per i servizi autobus.

Per l'invio dei reclami, è disponibile l'indirizzo email clienti.simet@fsbusitaliarailservice.it, nonché il modulo sul sito www.simetbus.it, scaricabile in formato PDF, inviabile agli indirizzi postali dell'Azienda tramite invio di posta raccomandata o tramite posta elettronica certificata (PEC).

I reclami che verranno esaminati devono riportare almeno:

- 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;
- per i reclami riferiti al viaggio: i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e, possibilmente, del contratto di trasporto (codice o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;
- 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 dalla carta dei servizi

In caso di mancata risposta al reclamo o risposta ritenuta insoddisfacente, il Cliente può:

- A. utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- B. presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti;
- C. proporre ricorso giurisdizionale presso la competente Autorità Giudiziaria.

A. Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie

Per avviare una procedura conciliativa volta a risolvere una controversia con l'Azienda il cliente potrà presentare un'apposita istanza, anche per il tramite delle Associazioni dei Consumatori:

- a) al Servizio conciliazioni ART;
- b) alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, previa stipula di protocollo di intesa tra l'Autorità e Unioncamere;
- c) agli organismi ADR (Alternative Dispute Resolution), inclusi gli organismi di negoziazione paritetica, iscritti nell'elenco di cui all'articolo 141-decies, comma 1, del Codice del consumo.

B. Reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti

Solo dopo aver presentato reclamo a Busitalia e nel caso in cui:

- la risposta ricevuta non risulti soddisfacente;
- oppure, siano già trascorsi, senza risposta da Busitalia, 90 giorni dalla data di presentazione del reclamo per i servizi autobus;

il viaggiatore può inoltrare il proprio reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti – direttamente, o tramite un proprio delegato, incluse le associazioni rappresentative - ai fini

dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento (UE) n. 181/2011, relativo al servizio con autobus.

L'inoltro può avvenire con le [modalità](#) ed [esclusivamente per i motivi](#) disciplinati e stabiliti dalla medesima Autorità.

C. Ricorso giurisdizionale presso la competente Autorità Giudiziaria

Per ricorrere, invece, all'autorità giudiziaria, il cliente dovrà rivolgersi al Giudice di Pace o al Tribunale competente per valore e per territorio, con le procedure previste dalla normativa vigente, previo esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione

11.2. Scioperi

A norma di quanto previsto dalla L. 146/1990 modificata dalla legge 83/2000, l'Azienda fornisce tempestiva comunicazione sulle modalità degli scioperi previsti. In base alla legge sopra richiamata, in caso di sciopero, è comunque garantita l'erogazione delle prestazioni indispensabili ad assicurare il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, come meglio indicati all'articolo 1, comma 2, della L. 83/2000, con un preavviso minimo non inferiore a 5 giorni e con indicazione della durata dell'astensione dal lavoro. In caso di sciopero, sono comunque garantiti tutti i servizi in partenza dalla località di origine nelle fasce orarie di garanzia comunicate con appositi avvisi.

11.3. Accessibilità

L'Azienda offre i propri servizi a tutti i cittadini assicurando parità di trattamento e favorisce l'accessibilità ai servizi di trasporto prestati a tutti i cittadini con disabilità e/o mobilità ridotta.

L'Azienda garantisce alle persone con disabilità e/o a mobilità ridotta le prestazioni assistenziali che rientrano nell'ambito di responsabilità del vettore, ai sensi dell'Allegato I A e B del Regolamento (UE) 181/2011.

I passeggeri devono agevolare, durante il viaggio, le persone anziane e le persone con difficoltà motorie.

Il servizio di assistenza alla clientela fornisce alle persone con disabilità e mobilità ridotta tutte le informazioni in merito ai servizi ed alle condizioni di accesso.

11.3.2. Fermate/stazioni di autobus

L'Azienda non può influenzare le condizioni delle infrastrutture, e quindi di accesso alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, alle fermate e stazioni servite; a tal proposito non può essere fornita alcuna garanzia. La responsabilità ricade in questo caso sull'operatore di turno della stazione.

11.3.3. Trasporto negato

Qualora per la configurazione del mezzo o delle infrastrutture, comprese le stazioni e le fermate, dovesse essere fisicamente impossibile eseguire in modo sicuro la salita, la discesa o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta, l'Azienda si riserva il diritto di non accettare la prenotazione, non emettere o fornire in altro modo il biglietto o non permettere alla persona in questione di salire sull'autobus. In questo caso, la persona interessata viene informata su tutti gli altri mezzi di trasporto alternativi accettabili utilizzando i servizi offerti dall'Azienda.

Il passeggero in questione sarà informato immediatamente e, su richiesta, per iscritto entro cinque giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta, dei motivi del trasporto negato.

Per le linee con percorrenza superiore ai 250 km, qualora sia stato verificato il trasporto di una persona con disabilità o a mobilità ridotta, sia stato emesso un biglietto e a tale passeggero sia stato comunque negato il trasporto, il passeggero e il suo eventuale accompagnatore possono scegliere tra le seguenti opzioni:

- a. rimborso del prezzo del biglietto ed eventualmente, nel più breve tempo possibile, viaggio di ritorno gratuito al primo luogo di partenza come indicato nel titolo di viaggio;
- b. ove sia fattibile, proseguimento della corsa o del viaggio con itinerario modificato tramite adeguato servizio di trasporto alternativo fino a destinazione indicata nel contratto di trasporto.

11.3.4. Trasporto di sedie a rotelle o ausili per la deambulazione

Le persone con disabilità o a mobilità ridotta hanno diritto al trasporto gratuito della propria sedia a rotelle pieghevole o dei propri ausili per la deambulazione, nel portabagagli del mezzo. Per ragioni di sicurezza, le sedie a rotelle devono essere pieghevoli e non elettriche.

Le sedie a rotelle da collocare nel vano passeggeri, indipendentemente dalla data di produzione, devono inoltre disporre dei punti di fissaggio di sicurezza, conformemente a quanto disposto dalle normative vigenti.

Per verificare la possibilità di trasporto, il passeggero deve comunicare via mail al servizio clienti l'esatta configurazione della sedia a rotelle o degli altri ausili per la deambulazione prima della prenotazione entro 7 giorni antecedenti l'inizio del viaggio.

Il trasporto su sedia a rotelle può essere negato qualora prove sufficienti dimostrino che un trasporto sicuro potrebbe non essere possibile o dubbio. L'Azienda declina ogni responsabilità per danni che siano da ricondursi a condizioni tecniche carenti della sedia a rotelle.

11.4. Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento attraverso cui l'Azienda assume impegni nei confronti della clientela riguardo i servizi offerti, le modalità di erogazione, gli standard di qualità ed informa sulle modalità di tutela previste.

12. Rimborsi

12.1. Rimborso per rinuncia al viaggio

Nel caso in cui il cliente rinunci al viaggio entro i termini prescritti al paragrafo 7.5, l'Azienda emetterà a suo favore un voucher da cancellazione del viaggio.

I voucher da cancellazione sono utilizzabili entro la data di scadenza per l'acquisto:

- di servizi di trasporto e/o di servizi accessori anche di prezzo superiore al valore del voucher, con pagamento della differenza di prezzo;
- di servizi di trasporto e/o di servizi accessori anche di prezzo inferiore al valore del voucher da cancellazione, con rinuncia al valore residuo.

I voucher da cancellazione non sono rimborsabili in denaro o altrimenti riscattabili dal passeggero.

I voucher da cancellazione non sono cumulabili fra loro o con diverse tipologie di voucher e/o offerte.

Al servizio di trasporto e/o ai servizi accessori acquistati attraverso un voucher da cancellazione si applicheranno le condizioni di utilizzo, rimborso e cambio previste per la tipologia di servizi acquistati.

L'utilizzo di ciascun voucher da parte di colui che appare esserne il legittimo intestatario avrà effetto liberatorio per l'Azienda, anche nei confronti di colui che dovesse in seguito risultarne l'effettivo titolare, laddove l'Azienda abbia agito in buona fede.

12.2. Rimborsi per disservizio e per fatto proprio

Nel caso in cui la corsa prenotata dal passeggero dovesse subire una cancellazione per cause direttamente riconducibili a responsabilità aziendale e nel caso in cui il passeggero dimostri che la mancata partenza derivi da infortunio, malattia, morte congiunto, è possibile scegliere tra:

1. la prosecuzione del viaggio, utilizzando una delle corse successive;
2. voucher di cancellazione del viaggio, da richiedere via e-mail, con possibilità di acquisto di un nuovo viaggio nelle modalità descritte nel paragrafo dedicato;
3. rimborso in denaro, mediante bonifico bancario.

12.3. Indennizzi per mancato o ritardato riscontro a reclamo

Ai sensi della Delibera ART 28/2021, in caso di ritardo nella risposta il cliente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto in misura non inferiore al:

- 10% nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
- 20% nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo.

In tutti i casi, l'indennizzo non è dovuto se:

- l'importo dello stesso è inferiore a 4 euro;
- il reclamo non è trasmesso dal Cliente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche indicate nel paragrafo Reclami.
- il cliente ha già beneficiato di un indennizzo per mancato o ritardato riscontro relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

12.4. Risarcimento danni per responsabilità civile

Se il passeggero, durante la permanenza sui veicoli, ovvero al momento in cui vi sale o ne discende, subisce un danno alla persona in conseguenza di un incidente che sia in relazione con il servizio, l'Azienda ne risponde a meno che provi che l'incidente sia avvenuto per causa ad essa non imputabile.

Le cose e gli animali ammessi al trasporto restano esclusivamente sotto la custodia del viaggiatore. L'Azienda risponde nei casi di perdita totale o parziale o danno durante il viaggio a seguito di incidente se delle conseguenze dell'incidente l'Azienda è tenuta a rispondere, ovvero nel caso in cui la perdita o il danno sia dovuto a colpa dell'Azienda.

In caso di perdita totale o parziale o danneggiamento di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche per le persone con disabilità o a mobilità ridotta o di lesioni dei cani da assistenza utilizzati da persone con disabilità e da persone a mobilità, che siano riconducibili alla responsabilità dell'Azienda, Busitalia provvede al risarcimento, che comprende:

- a) il costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura per la mobilità o dei dispositivi di assistenza smarriti o danneggiati;
- b) il costo della sostituzione o del trattamento della lesione del cane da assistenza smarrito o lesionato;
- c) i costi ragionevoli della sostituzione temporanea delle attrezzature per la mobilità, dei dispositivi di assistenza, o dei cani da assistenza.

Agli effetti della responsabilità, l'Azienda non risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli (ad esempio, denaro contante, carte valori, oggetti d'arte e di antichità, oggetti preziosi ed assimilati).

L'Azienda fornisce copertura assicurativa agli utenti dei propri servizi nei casi di:

- danno alle persone, ovvero se il passeggero, durante la permanenza sui bus, subisce un danno in conseguenza di un incidente, che sia in relazione con il servizio effettuato;
- danno alle cose, ovvero in caso di perdita totale o parziale o danno durante il viaggio a seguito di incidente, qualora ciò sia dovuto a colpa dell'Azienda. Agli effetti della responsabilità, l'Azienda non risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli.

In entrambi i casi, qualora i danni siano derivanti da fatti le cui cause possano essere con certezza riconducibili alla responsabilità dell'Azienda, saranno seguite le procedure previste dalla copertura assicurativa.

13. Oggetti smarriti

I passeggeri che si accorgono di aver smarrito o dimenticato un oggetto a bordo dei mezzi possono contattare il Customer Care Busitalia nelle modalità definite nella pagina dedicata (Assistenza).

Il servizio ha carattere di attenzione commerciale e non sostituisce quanto previsto dalla legislazione vigente in merito al rinvenimento degli oggetti smarriti (Codice Civile art. 927 e seguenti). Sarà utile fornire i dettagli del viaggio (giorno, ora, fermate di partenza e di arrivo, PNR), le caratteristiche dell'oggetto smarrito e i dati del biglietto per poter associare la richiesta al titolo di viaggio.

14. Foro competente

Ogni azione legale in qualsiasi maniera collegata alle suddette Condizioni di Trasporto dovrà essere instaurata o proseguita nel tribunale situato nel comune di residenza dell'attore.

15. Diritti di proprietà intellettuale

Tutti i diritti di proprietà intellettuale relativi ai servizi dell'Azienda appartengono esclusivamente a Busitalia, che ne manterrà la proprietà anche a seguito della conclusione del contratto. L'acquisto di servizi dell'Azienda non conferisce al passeggero alcun diritto di uso e/o licenza rispetto alla proprietà intellettuale relativa ai servizi dell'Azienda.

Ai fini del presente paragrafo, per proprietà intellettuale si intendono tutti i diritti presenti e futuri di autore (copyright), marchi, segni distintivi, know-how, brevetti, modelli di utilità, invenzioni, domini, disegni, modelli ed ogni altro diritto di proprietà intellettuale e/o industriale riconosciuto in una qualsiasi giurisdizione internazionale, incluse tutte le relative domande e registrazioni e i diritti di richiedere le stesse collegate ai servizi Busitalia.

16. Altre disposizioni rilevanti

L'acquisto tramite i canali di vendita dell'Azienda da parte del passeggero di un servizio di trasporto implica l'automatica ed integrale accettazione delle presenti Condizioni di Trasporto e delle altre norme inserite (ivi incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'informativa sulla protezione dei dati personali e la cookie policy, reperibili nel sito).

Non è consentito utilizzare il sito di Busitalia per finalità diverse dalla consultazione del catalogo online per l'acquisto dei servizi. In particolare, è vietato l'utilizzo di sistemi automatizzati per estrarre i dati dal sito Busitalia per uso commerciale ("Screen Scraping"). L'Azienda si riserva il diritto di agire di conseguenza per perseguire una tale violazione.

17. Protezione dei dati personali

Il trattamento dei dati personali acquisiti viene effettuato nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 e del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i., in materia di protezione dei dati personali.

Le finalità e le modalità del trattamento sono riportate nelle specifiche informative di cui il passeggero può prendere visione nella [sezione "Protezione dei dati personali"](#).

18. Rinvio

Per quanto non espressamente previsto nelle presenti Condizioni Generali di Trasporto, si rinvia alla normativa comunitaria, nazionale, regionale e locale attualmente vigente e ove applicabile.