



CONDIZIONI GENERALI
DI
TRASPORTO

PREMESSA

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

- 1.1. Sciopero
- 1.2. Privacy

ART. 2 IL DOCUMENTO DI VIAGGIO

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

ART. 3 INFORMAZIONI DI VIAGGIO

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

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

ART. 5 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO

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

ART. 6. CANCELLAZIONE O RITARDO

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

ART. 7 TRASPORTO MINORI

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

ART. 8 IL BAGAGLIO

- 8.1. Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite
- 8.2. Bagaglio ulteriore
- 8.3. Oggetti contenuti nel bagaglio
- 8.4. Trasporto bagagli non a seguito di passeggeri
- 8.5. La responsabilità del bagaglio
- 8.6. Il furto e/o smarrimento del bagaglio
- 8.7. Trasporto passeggeri

ART. 9 IL TRASPORTO DI ANIMALI

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

ART. 10 RECLAMI E ORGANISMO DI CONTROLLO

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

PREMESSA

Le presenti Condizioni di Viaggio disciplinano il servizio di trasporto passeggeri su gomma in ambito nazionale e d' internazionale effettuato dalla Ami S.p.A. - P.I./C.F. 01482560412, con sede legale in Piazza E. Gonzaga, 15 – Urbino, tel. 0722 376738, e - mail: ami@amibus.it.

Le presenti condizioni costituiscono un estratto della carta dei servizi adottata dalla Ami S.p.A e sono valide per tutti i servizi regolari di linea a lunga percorrenza eserciti dalla società.

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

ART. 1 DIRITTO AL TRASPORTO E RESPONSABILITÀ DELL'AZIENDA

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

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

In caso di violazione delle prescrizioni riguardanti gli oggetti che il passeggero porta con sé (oggetti pericolosi, materiali esplosivi o infiammabili etc.) e/o animali trasportati al seguito, di cui più in dettaglio all'art. n. 8 e art. n. 9 delle presenti condizioni, l'Azienda ha il diritto di rifiutare il trasporto o prendere provvedimenti per garantire la sicurezza del trasporto e dei passeggeri trasportati.

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

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

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

1.1. Sciopero

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

1.2. Privacy

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati dall'Azienda su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", secondo principi di trasparenza, pertinenza e non eccedenza per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto.

Ai viaggiatori spettano i diritti ex art. 7 D. Lgs 196/2003 che potranno essere esercitati rivolgendosi al numero telefonico 0722 376738 specificando all'operatore la natura della richiesta.

I viaggiatori interessati possono prendere visione dell'informativa sul rispetto della privacy disponibile sul sito dell'Azienda.

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

La mancata comunicazione di tali dati personali renderà impossibile adempiere agli obblighi di

informazione all'utenza.

ART. 2 IL DOCUMENTO DI VIAGGIO

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

I biglietti dell'Azienda sono acquistabili presso:

- le biglietterie convenzionate rilevabili sul sito www.amibus.it;
- sul sito www.amibus.it con carta di credito;
- a bordo solo in base alla disponibilità dei posti.

2.1. Tipologia dei titoli di viaggio

Il biglietto può essere richiesto per un singolo viaggio, per un viaggio di andata e ritorno o per un abbonamento a n. 10 corse;

2.2. Condizioni di utilizzo

Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio, prima di completare la transazione, se trattasi di acquisto on-line o presso rivendite convenzionate con l'Azienda, il passeggero è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati in esso riportati, con particolare riferimento al nominativo indicato, al prezzo corrisposto, alla tratta, alla data e all'ora di partenza, assicurandosi che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio.

2.3. Validità titolo di viaggio

Il titolo di viaggio emesso ha validità esclusivamente per il giorno, l'ora e la corsa indicata e deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di servizio.

Se sprovvisto di titolo di viaggio (cartaceo e/o elettronico) il passeggero può essere ammesso a bordo, nel limite dei posti disponibili, ed il biglietto verrà emesso dal personale di bordo senza supplemento di prezzo.

Non è valido il titolo di viaggio contraffatto, non integro o comunque reso illeggibile.

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

2.4. Annullamento o rimborso del titolo di viaggio

L'annullamento del biglietto deve avvenire 24 ore prima della partenza prenotata, mediante comunicazione telefonicamente al numero 0722 376738 o, mediante e-mail a ami@amibus.it o fax allo 0722 376748. In caso di annullamento del viaggio da parte del viaggiatore, questi ha diritto al

rimborso del prezzo del biglietto nella misura del:

- a) 50% per annullamenti registrati almeno 12 ore prima della partenza;
- b) 100% per annullamenti registrati entro le 24 ore prima della partenza.

Nessun rimborso è dovuto per annullamenti effettuati dopo la partenza della corsa dal capolinea. Fermo quanto riportato al primo periodo, le domande di rimborso dei biglietti acquistati devono essere trasmesse via e mail all'indirizzo ami@amibus.it, o fax 0722 376748, oppure per iscritto a: AMI S.p.A. - P.le E. Gonzaga n.15 - 61029 Urbino (PU) allegando il biglietto in originale debitamente annullato e indicando l'intestazione e il codice IBAN del c/c ove effettuare l'accredito.

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

Il vettore non è tenuto al rimborso della parte del biglietto non fruita a causa di impossibilità a proseguire il viaggio da parte del passeggero dovute al mancato rispetto da parte di questo delle disposizioni di legge, ovvero per causa imputabile al medesimo (ad esempio se non si ripresenta all'appuntamento fissato dopo la sosta di ristoro ovvero deve scendere dall'autobus per motivi personali o di salute ovvero viene fatto discendere dal personale di bordo o dall'autorità per molestie o ubriachezza etc).

2.5. Furto e smarrimento del titolo di viaggio

I biglietti smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili. In caso di smarrimento, furto, distruzione o deterioramento del titolo di viaggio già acquistato, il passeggero potrà viaggiare sulla corsa per la quale era nominativamente prenotato previa consegna ad una biglietteria della denuncia all'autorità ovvero semplice autocertificazione con allegata copia del documento di identità, fermo restando l'emissione di un nuovo biglietto, con a carico del passeggero i soli costi amministrativi di emissione di € 5,00.

2.6. Verifica e regolarizzazione a bordo del titolo di viaggio

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

In particolare, il personale in questione è incaricato di:

- a) effettuare il controllo dei titoli di viaggio;
- b) verificare la regolarità dell'esercizio: rispetto degli orari, rispetto delle fermate;
- c) effettuare la vigilanza o custodia sui beni di proprietà dell'Azienda: autobus, uffici,

biglietterie, depositi etc;

d) vigilanza degli autobus in sosta e controllo degli accessi a bordo;

e) controllo a bordo finalizzato a rilevare elementi di rischio per la sicurezza - bagagli abbandonati, oggetti pericolosi, ecc. - ed eventuali situazioni di criticità.

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

Il personale incaricato dall'Azienda ha potere accertativo che comprende il controllo sull'identità delle persone quando esso è strettamente e funzionalmente collegato all'attività di vigilanza e custodia di cui sopra.

2.7. Fatturazione del titolo di viaggio

Il titolo di viaggio assolve la funzione dello scontrino fiscale ai sensi dell'art. 12 Legge 30.12.1991 n. 413. Il biglietto emesso online è già una ricevuta fiscale detraibile in contabilità ed il pagamento con la carta di credito ne certifica l'acquisto. L'emissione della fattura può essere richiesta dal passeggero entro 24 ore dalla data di acquisto al seguente indirizzo e-mail: ami@amibus.it.

Alla richiesta va allegata la copia del titolo di viaggio. La fattura sarà inviata in formato elettronico all'indirizzo e-mail fornito dal passeggero.

ART. 3 INFORMAZIONI DI VIAGGIO

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 condizioni di trasporto, comprendono anche la sintesi della legislazione nazionale e internazionale vigente e sono messe a disposizione del pubblico materialmente e in formati accessibili su espressa richiesta ovvero sul sito dell'Azienda.

Al più tardi alla partenza del servizio gestito dall'Azienda ed acquistato dal passeggero, questi dispone delle informazioni appropriate sui diritti conferiti dalla legge. Tali informazioni comprendono i dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus, di cui all'art. n. 10 delle presenti condizioni di trasporto.

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

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

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

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

4.1. Diritto al trasporto e condizioni speciali

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

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

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

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

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

viaggio, cosicchè cessino di applicarsi le ragioni ostative di cui alle lettere a) e b). In tale ipotesi, l'accompagnatore è trasportato gratuitamente e, se possibile, potrà sedere accanto alla persona con disabilità o a mobilità ridotta.

4.2. Accessibilità e informazione

Al fine di garantire la tutela del diritto al trasporto, l'Azienda dispone di condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta che si fondano sulla legislazione nazionale ed internazionale in materia di sicurezza e che sono a disposizione del pubblico. I passeggeri, qualora lo richiedessero, potranno ricevere tutte le informazioni generali pertinenti relative al viaggio e alle condizioni del trasporto materialmente ovvero anche in formati adeguati e accessibili. Tali informazioni comprendono, altresì, i dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus, di cui all'art. n. 4 delle presenti condizioni di trasporto.

4.3. Condizioni di prestazione dell'assistenza

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

a) la necessità di assistenza della persona sia comunicata all'Azienda con un preavviso di almeno trentasei ore;

b) la persona interessata si presenti al punto indicato:

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

o,

ii) qualora non sia stato stabilito un orario, almeno trenta minuti prima dell'orario di partenza pubblicato.

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

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

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

a) il diritto al rimborso e, se del caso, il ritorno gratuito al primo punto di partenza, come indicato

nel contratto di trasporto, non appena possibile;

e,

b) tranne quando non è praticabile, il proseguimento del viaggio o il reinstradamento con servizi di trasporto alternativi ragionevoli fino alla destinazione indicata nel contratto di trasporto.

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

A bordo dei propri autobus l'Azienda presta l'assistenza necessaria per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di ottenere le informazioni essenziali relative al viaggio in formati accessibili, qualora richieste, e salire e scendere durante le pause di un viaggio, solo se è disponibile a bordo altro personale oltre al conducente. Risarcimento per sedie a rotelle e attrezzature per la mobilità

In caso di perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, l'Azienda provvede a risarcire il passeggero nella misura opportuna prevista dalla legge. Qualora necessario, l'Azienda compie ogni sforzo per fornire rapidamente attrezzature o dispositivi di sostituzione temporanea e, ove possibile, aventi simili caratteristiche tecniche e funzionali a quelli perduti o danneggiati.

ART. 5 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO

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

5.1. Obblighi di condotta generale

I passeggeri devono osservare scrupolosamente le norme emanate dalle autorità competenti

nell'interesse della sicurezza propria e dei terzi e della regolarità dell'esercizio del servizio di cui fruiscono.

In particolare, è fatto obbligo al passeggero di:

- a) controllare preventivamente i dati indicati sul titolo di viaggio (data, orario, tariffa, località di partenza e di arrivo) e presentarsi al punto di partenza almeno 15 minuti prima dell'orario previsto, salvo quando sia espressamente richiesto un anticipo maggiore in casi specifici ovvero nei periodi di alta stagione;
- b) conformarsi alle prescrizioni di viaggio in materia di polizia, sanità, dogana e autorità amministrative;
- c) durante il trasporto:
 - c.1.) osservare le prescrizioni, le avvertenze ed inviti del personale di bordo, comprese quelle che dovessero comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione del trasporto, uniformandosi alle richieste e agli avvertimenti del personale di servizio. In particolare, è fatto obbligo ai passeggeri di adempiere all'obbligo di utilizzare le cinture di sicurezza laddove previste, quando sono seduti ed il veicolo è in movimento, in base alle informazioni impartite dal personale di bordo e comunque fornite mediante cartelli e pittogrammi apposti a bordo dell'autobus.
 - c.2.) astenersi dal parlare al conducente, distrarre comunque il personale dalle sue mansioni, osservare un comportamento decoroso, non arrecando disturbo agli altri viaggiatori; non tenere comportamenti molesti, cantare, suonare, schiamazzare, né discorsi osceni e inappropriati;
 - c.3.) non sporgersi dai finestrini;
 - c.4.) restare seduto quando l'autobus è in movimento. Nel caso di utilizzo dei servizi igienici a bordo durante il viaggio, è fatto obbligo di sorreggersi saldamente agli appositi sostegni. L'azienda declina ogni responsabilità in caso di danni occorsi ai passeggeri che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni per negligenza.
 - c.5.) non consumare alcolici o sostanze in genere che possano alterare le proprie capacità psicomotorie;
 - c.6) rispettare la durata della sosta programmata nelle aree di servizio autostradali;
 - c.7) perché vietato, fare la questua fra i viaggiatori od esercitare attività pubblicitaria e commerciale, anche a scopo benefico, senza il consenso dell'Azienda.

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

vietato, in tal senso, azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte o qualsiasi altro dispositivo di sicurezza se non è necessario ed in condizioni di effettivo pericolo per sé e per gli altri viaggiatori.

d) esibire al personale di controllo un documento di identità per accertare il diritto allo sconto tariffario;

e) usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da lui dipenda, sulla propria sicurezza ed incolumità e delle persone, animali e dei bagagli che siano sotto la sua custodia.

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

Sarà, quindi, cura del passeggero premunirsi del seggiolino in questione.

5.2. Responsabilità del passeggero per danni

Il passeggero è responsabile nei confronti dell'Azienda per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi ed al personale dell'Azienda, nonché dei danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il trasporto.

In caso di danneggiamento doloso, l'Azienda si riserva la facoltà di sporgere denuncia a norma di legge e avanzare richiesta di risarcimento nelle competenti sedi.

5.3. Fumo/soste di ristoro/toilette

È vietato fumare a bordo dell'autobus, anche con dispositivi elettronici, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (toilette, cabina, ecc.).

L'inosservanza dà luogo all'applicazione di sanzione amministrativa, salvo che il fatto costituisca più grave reato, ai sensi delle disposizioni penali vigenti.

In caso di reato, l'Azienda provvederà a segnalarlo alle Autorità giudiziarie e a fornire le generalità dei trasgressori.

Qualora gli autobus siano dotati di toilette di bordo, queste sono a disposizione dei passeggeri. Nei viaggi notturni e/o con tempi di viaggio superiori alle 4 ore e 30 minuti è prevista una (o più) sosta presso area di servizio attrezzata, ove i passeggeri possono usufruire dei servizi. I viaggiatori devono rispettare scrupolosamente la durata della sosta: ove non diversamente annunciato dal personale di bordo, la durata della sosta è fissata in 15 minuti.

ART. 6. CANCELLAZIONE O RITARDO

6.1. Diritto all'informazione

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.3. Guasto dell'autobus durante il viaggio

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

6.4. Assistenza

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

6.5. Assistenza in caso di incidente

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

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

ART. 7 TRASPORTO DI MINORI

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

Prima di acquistare il servizio di trasporto è necessario verificare le condizioni alle quali il minorenne è ammesso al trasporto sui servizi dell'Azienda e comunque previo adempimento delle prescrizioni di legge. La validità della dichiarazione di autorizzazione al viaggio ovvero di accompagnamento è circoscritta al singolo viaggio (da intendersi come andata e/o ritorno) fuori dal Paese di residenza del minore di 14 anni, con destinazione determinata.

7.1. Trasporto di minori accompagnati

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

Il passeggero munito di biglietto o abbonamento ha la facoltà di fare viaggiare gratuitamente un bambino fino a 3 anni di età purché questo non occupi un posto a sedere, ed è tenuto alla sua sorveglianza assumendosene ogni responsabilità. Per gli obblighi relativi ai sistemi di ritenuta per bambini si consulti l'art. 5.1.

7.2. Trasporto di minori non accompagnati

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

Sulle linee autorizzate in ambito nazionale, i minori di età compresa fra i 14 ed i 17 anni compiuti possono viaggiare solo se in possesso dell'autorizzazione di cui sopra rilasciata da genitori o tutori. Il personale di bordo potrà richiedere al passeggero l'esibizione di un valido documento di identità.

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

I bambini di età non superiore a 3 anni possono essere trasportati (sui minibus e sugli autobus di cui alle categorie internazionali M2 ed M3) senza necessità di adottare particolari accorgimenti e, pertanto, senza necessità di utilizzare i dispositivi di ritenuta per bambini, anche se installati.

I passeggeri bambini di età superiore a 3 anni, invece, devono essere trasportati utilizzando i sistemi di ritenuta per bambini per i quali sia compatibile l'impiego da parte dei bambini stessi e devono essere assicurati con sistemi di ritenuta per bambini solo se di tipo omologato (art. 172, comma 6 Codice della Strada). In assenza di sistema di ritenuta per bambini, devono essere utilizzate le cinture, solo se compatibili con il bambino. Tale disposizione è valevole soltanto per i bambini di peso inferiore a 36 kg così come previsto dalla normativa comunitaria che limita l'utilizzo dei dispositivi di ritenuta per bambini a tali soggetti.

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

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

ART. 8 TRASPORTO BAGAGLI

8.1. Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite

Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito di n. 1 piccolo bagaglio a mano, dalle dimensioni massime di 90 cm (lunghezza + profondità + larghezza) e di peso non superiore a 5 Kg, da riporre e custodire, sotto la propria ed esclusiva responsabilità, negli appositi scomparti all'interno dell'autobus.

8.2. Bagaglio ulteriore

Al passeggero è consentito, altresì, trasportare gratuitamente n. 2 bagagli da riporre, a sua esclusiva cura, nel vano portabagagli dell'autobus. Ciascuno dei bagagli non può superare la dimensione di cm 140 (lunghezza + profondità + larghezza) e il peso di 15 kg. E' possibile chiedere al personale viaggiante il trasporto di ulteriori bagagli, a condizione che vi sia spazio nella vano portabagagli e che non vengano superati i limiti di carico del mezzo, previo pagamento di un sovrapprezzo di € 2.00 per bagaglio.

In ogni caso, i bagagli dovranno essere chiusi in maniera tale da non compromettere i beni situati al loro interno né da arrecare danno ai bagagli degli altri viaggiatori o all'automezzo.

Il personale di bordo ha, in ogni caso, la facoltà di rifiutare l'imbarco dei colli qualora eccessivamente ingombranti, non adeguatamente imballati, non rispondenti alle caratteristiche descritte nel presente articolo, non compatibili con il mezzo di trasporto o pericolosi per la sicurezza del viaggio e l'incolumità dei viaggiatori o per l'integrità degli altri bagagli.

Il passeggero è tenuto a indicare su ciascun bagaglio, in uno spazio ben visibile e con caratteri chiaramente leggibili, il suo nome e cognome, il suo indirizzo e recapito telefonico.

8.3. Oggetti contenuti nel bagaglio

Non è consentito il trasporto di bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti, di materie esplosive, infiammabili, corrosive, pericolose, nocive e contaminanti, di armi e munizioni ancorché scariche. E' vietato, altresì, il trasporto di merci liquide, oggetti fragili, denaro, gioielli, preziosi e carte valori, come anche di merce di contrabbando o, comunque, di provenienza illecita o illegale.

Il personale di bordo ha il diritto di assicurarsi, in presenza del viaggiatore, della natura dei beni contenuti nei bagagli, sia di quelli a mano sia di quelli da collocarsi nel vano portabagagli o nella bauliera.

8.4. Bagagli non a seguito di passeggeri

E' possibile trasportare bagagli non a seguito di passeggeri, a tal fine il cliente dovrà compilare una

ricevuta contenente i dati necessari per l'emissione della fattura che sarà pagata necessariamente tramite bonifico bancario.

8.5. La responsabilità del bagaglio

AMI S.p.A. non è responsabile del furto, perdita o deterioramento del bagaglio, da custodirsi esclusivamente da parte del viaggiatore. In ogni caso, l'Azienda non è altresì responsabile del furto, smarrimento o deterioramento del bagaglio che sia dovuto a colpa del proprietario o degli altri passeggeri o alla inadeguatezza dell'imballaggio o alla peculiare natura del bagaglio.

Nei casi in cui la perdita o il deterioramento del bagaglio che sia stato consegnato al personale di bordo sia imputabile all'Azienda di trasporto, il risarcimento sarà in ogni caso tassativamente limitato a quanto previsto dalla normativa vigente, vale a dire dalla Legge n. 450/1985 e s.m.i., che richiama la Legge 16 aprile 1954, n. 202.

Qualora il bagaglio contenga beni di maggior valore rispetto a quanto previsto dalla citata legislazione ovvero oggetti personali con valore affettivo particolare, il passeggero è tenuto a farne apposita comunicazione al personale di bordo, dichiarando la tipologia dei beni e il loro valore ed in ogni caso il passeggero è tenuto a far custodire lo stesso nell'apposito scomparto ed alle condizioni precedentemente affermate. Alla medesima comunicazione è tenuto il passeggero che tema che l'eventuale smarrimento o il ritardo nel ritiro del bagaglio imbarcato possa arrecare grave disagio in ragione della destinazione o del motivo del viaggio. A tal fine, il personale viaggiante consegnerà al passeggero che ne faccia richiesta un modulo su carta copiativa, sul quale il viaggiatore dovrà indicare l'elenco dei beni trasportati e il loro valore e il cui originale, debitamente sottoscritto, dovrà essere consegnato al personale di bordo anteriormente alla prima fermata successiva a quella di imbarco. Il personale di bordo ha il diritto di verificare, in presenza del passeggero, la corrispondenza dei beni contenuti nel bagaglio a quanto dichiarato dal viaggiatore. Qualora il passeggero non effettui la predetta dichiarazione e non compili il relativo modulo, il risarcimento, in caso di perdita o deterioramento del bagaglio imputabile alle imprese, sarà limitato a quanto previsto dalla normativa citata precedentemente.

8.6. Il furto e/o smarrimento del bagaglio

Fermo quanto al punto precedente, il passeggero che ha subito il furto, lo smarrimento e/o lo scambio del bagaglio riposto nella bauliera/stiva dell'autobus, deve far constatare, a pena di decadenza, la perdita o l'avaria al personale di bordo al momento dell'arrivo alla fermata. Dovrà quanto prima contattare l'Azienda al n. 0722 376738 tutti i giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore

18.00 ovvero inviare una email a ami@amibus.it .

8.7. Trasporto passeggini

A seconda del tipo di servizio, i passeggini per bambini possono essere ammessi, soltanto se rientrano nelle misure fissate per i normali bagagli e, se pieghevoli, che questi siano ripiegati in condizioni di sicurezza.

ART. 9 IL TRASPORTO DI ANIMALI

9.1. Gli animali ammessi a bordo

Il passeggero può portare con sé, previa prenotazione, animali domestici vivi, non pericolosi (quali cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia), eccezion fatta per i cani guida da accompagnamento dei passeggeri non vedenti per i quali la Legge 14 febbraio 1974, n. 37 stabilisce che il soggetto privo di vista ha diritto di farsi accompagnare dal proprio cane-guida nei suoi viaggi su ogni mezzo di trasporto pubblico senza dover pagare per l'animale alcun biglietto o sovrattassa. La norma sancisce, inoltre, il principio per cui *“ogni altra disposizione in contrasto o in difformità con la presente legge viene abrogata”*. Non è consentito il trasporto di animali nei servizi notturni.

9.2. Le condizioni di trasporto

Ad ogni passeggero, munito di documento di viaggio per sé e per l'animale, è concesso portare sia un cane di piccola taglia, da tenere in braccio, sia i cani da caccia o comunque i cani di dimensioni medie, purché al guinzaglio e con la museruola.

La possibilità di far viaggiare un animale dipende esclusivamente dalla discrezionalità dell'Azienda che definisce regole specifiche in relazione alle caratteristiche particolari del viaggio. Il trasporto di animali può essere, infatti, rifiutato in caso di affollamento dell'autobus e comunque quando la durata del viaggio non consenta il trasporto dell'animale senza pregiudizio per la sicurezza dei passeggeri, del personale e dello stesso animale ovvero qualora arrechi in qualsiasi modo disturbo ai viaggiatori. Il trasporto di animali potrà essere rifiutato o interrotto senza diritto al rimborso del biglietto ai proprietari degli stessi, ad insindacabile giudizio del personale aziendale nel caso sia necessario salvaguardare la sicurezza del trasporto.

Nel caso di trasporto in appositi contenitori o gabbiette questi devono essere coperti per evitare reazioni di paura negli animali e nei passeggeri. Non potranno invece essere trasportati animali appartenenti a specie selvatiche di comprovata pericolosità. Gli uccelli, i gatti, i pesci o i pulcini sono ammessi al trasporto all'interno dell'autobus in ceste, gabbie, contenitori a condizione che questi non superino determinate dimensioni (per esempio 40x30x30 cm); non presentino spigoli

vivi, non siano sudice e maleodoranti; siano prive di becchime e gli abbeveratoi non siano colmi. Durante il trasporto che deve avvenire previo pagamento di biglietto a tariffa ordinaria, devono essere tenuti in modo da non arrecare danno o disturbo agli altri viaggiatori. Ogni passeggero può trasportare al massimo 1 cesta o gabbia o contenitore.

9.3. Le responsabilità

Al passeggero spetta la sorveglianza degli animali trasportati per tutta la durata del trasporto ed è responsabile in via esclusiva per qualsivoglia danno a persone e cose, provocati dal proprio animale. Non è mai consentita l'occupazione del posto a sedere riponendo sullo stesso il trasportino: il sedile resta a disposizione del solo passeggero. La persona che conduce l'animale è tenuta a risarcire i danni qualora lo stesso insudici o deteriori in altro modo l'autobus. Il rilevamento, da parte del personale aziendale, del mancato rispetto di tali regole può comportare l'allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio in condizioni di sicurezza.

Nel caso in cui l'animale arrechi disturbo ad altri passeggeri (per problemi di allergia, ecc.) su indicazione del personale di bordo, il passeggero, con il suo animale, è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile.

ART. 10 RECLAMI

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

10.1. Segnalazione disservizi

Per segnalazione si intendono eventuali suggerimenti, osservazioni, proposte, consigli e quant'altro possa essere utile a capire le esigenze dei clienti al fine di migliorare, se possibile, i servizi offerti. La segnalazione può essere inoltrata da chiunque vi abbia interesse.

La segnalazione può essere inoltrata all'Azienda tramite i seguenti canali:

- inoltrando la segnalazione tramite posta ordinaria all'indirizzo AMI S.p.A. – P.le E.Gonzaga
15 – 61029 Urbino (PU);
- via mail all'indirizzo: reclami.lungapercorrenza@amibus.it;
- a mezzo fax al n. 0722 376748.

Al fine di poter eventualmente dare riscontro alle segnalazioni inoltrate, il cliente deve indicare, oltre

alle proprie generalità ed indirizzo, chiaramente la segnalazione con tutti gli elementi utili.

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

10.1. Reclami per violazione dei diritti del passeggero

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

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

- inoltrando la segnalazione tramite posta ordinaria all'indirizzo AMI S.p.A. – P.le E.Gonzaga 15 – 61029 Urbino (PU);
- via mail all'indirizzo: reclami.lungapercorrenza@amibus.it;
- a mezzo fax al n. 0722 376748.

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

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

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

► **per i servizi regolari di linea (ad esclusione dei servizi di trasporto pubblico locale)**

la cui distanza prevista sia inferiore a 250 km:

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

- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

Il reclamo può essere inoltrato all'Azienda esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio - il cui codice va indicato nel reclamo medesimo – e trasmesso entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di linea.

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

È fatta comunque salva la facoltà del passeggero di rivolgersi agli organi giurisdizionali nazionali per ottenere, alle condizioni previste dalla legislazione nazionale, il risarcimento dei danni derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari.

- **Procedura per richiesta rimborso**

Per accedere all'eventuale rimborso è necessario che:

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

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

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo all'Azienda, **e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione**, può presentare un reclamo all'Organismo Nazionale responsabile dell'applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori in merito a presunte violazioni di quest'ultima.

L'Organismo in questione è l'Autorità per la Regolazione dei Trasporti alla quale il reclamo può essere proposto tramite:

- posta raccomandata all'indirizzo di Via Nizza n. 230 - 10126 Torino;
- posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it;

- posta elettronica semplice: reclami-bus@autorita-trasporti.it;

Oppure utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'autorità www.autorita-trasporti.it.