

Condizioni generali trasporto internazionale

1) Diritto al trasporto

CARONTE e ATBIR BUS si impegnano a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio sulla tratta acquistata. In caso di violazione delle prescrizioni riguardanti gli oggetti (oggetti pericolosi, materiali esplosivi o infiammabili) e/o animali trasportati, di cui agli appositi articoli delle presenti condizioni, l'azienda ha il diritto di rifiutare il trasporto per questioni di sicurezza.

Le seguenti condizioni generali di trasporto sono valide per tutti i servizi di autolinea internazionale resi da CARONTE e ATBIR BUS; tutte le persone che acquistano biglietti per servizi di trasporto in autobus hanno diritto a non essere discriminate direttamente o indirettamente in base alla loro nazionalità o al luogo di stabilimento del vettore o venditore di biglietti nell'Unione. In caso di servizi regolari a lunga distanza, il vettore emette un biglietto ai passeggeri (anche in formato elettronico), a meno che altri documenti non diano diritto al trasporto. Le condizioni particolari riportate nei singoli quadri orario/tariffari prevalgono per la linea stessa sulle norme corrispondenti delle condizioni generali.

Le presenti condizioni generali di trasporto, in quanto esposte in maniera complete ed aggiornate, prevalgono negli estratti riportati nell'Orario Generale e nelle altre forme di comunicazione cartacea.

2) Orari

Tutte le informazioni pubblicate negli orari e nei depliant pubblicitari sono soggette a variazione; pertanto il passeggero è tenuto a chiederne conferma al momento della prenotazione. Il programma di esercizio pubblicato delle linee, potrà subire riduzioni o modifiche nei periodi di Capodanno, Pasqua, 1° Maggio, Ferragosto e Natale: gli utenti sono pertanto pregati di accertarsi del programma definitivo per tali periodi, al momento della prenotazione. Tutte le informazioni riguardo le condizioni generali di trasporto sono reperibili sui siti aziendali www.caronte.eu, www.atbirbus.com e possono anche essere richieste presso i punti vendita presso le stazioni di partenza degli autobus CARONTE / ATBIR BUS, i quali ove richiesto dall'utente potranno fornirle su cartaceo con stampa a grandi caratteri. In caso di ritardi del servizio di linea rispetto all'orario previsto, i passeggeri riceveranno dagli uffici CARONTE / ATBIR BUS o dal gestore dell'autostazione adeguata informazione sulla reale situazione entro 30 minuti dall'orario di partenza e non appena disponibile sul reale orario di partenza.

3) Biglietti e tariffe

I documenti di viaggio sono nominativi e non possono essere ceduti. Devono essere esibiti in forma cartacea ove previsto in formato elettronico ad ogni richiesta del personale di bordo, di assistenza e di controllo. Sono validi esclusivamente per la tratta, il giorno e la corsa per cui sono stati emessi. Alla partenza, i documenti di viaggio devono essere integri, non deteriorati e comprensivi di tutti i tagliandi nonché dell'eventuale copertina. La tariffa applicabile è quella in vigore al momento dell'acquisto del biglietto e comunque quella indicata sui siti aziendali www.caronte.eu, www.atbirbus.com. 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 presentazione della denuncia all'autorità e la richiesta di duplicato del biglietto ove sia obbligatorio il biglietto cartaceo ad una biglietteria o all'ufficio booking previo pagamento di € 5,00 per spese amministrative. L'emissione della prenotazione/acquisto del biglietto sono soggetti alla commissione di prenotazione riportata sul biglietto stesso.

4) Prenotazioni e acquisto biglietti

E' possibile effettuare prenotazioni telefoniche ai numeri telefonici +39022407954 e +212 xxxxxxx, il pagamento del biglietto avverrà a bordo autobus.

Tutte le corse sono effettuate con prenotazione obbligatoria e nominativa; anche ai fini di eventuali rimborsi o responsabilità è interesse dello stesso passeggero fornire il proprio nominativo completo e il proprio numero di cellulare al momento della prenotazione. I passeggeri sono tenuti a munirsi di documento di viaggio presso le apposite rivendite a terra, le quali contestualmente effettueranno la prenotazione del posto.

5) Trasporto minori

I minori di anni 16 non sono ammessi al trasporto se non accompagnati; per i ragazzi di età compresa fra i 16 ed i 18 anni non compiuti, deve essere rilasciata una autorizzazione scritta da parte dei genitori o tutori (fac-simile sui siti aziendali www.caronte.eu, www.atbirbus.com).

6) Trasporto persone disabili o a mobilità ridotta

E' ammesso il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta senza oneri aggiuntivi, tranne nei seguenti casi:

a) per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione dell'Unione, internazionale e nazionale ovvero gli obblighi in materia di saluti e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti;

b) qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche alle fermate e 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.

Se la persona con disabilità o a mobilità ridotta chiede di essere accompagnata da un'altra persona di sua scelta in grado di fornire l'assistenza richiesta dalla persona con disabilità o a mobilità ridotta e tale comunque da rendere possibili materialmente il suo accesso all'interno dell'autobus ed il suo posizionamento in condizioni di sicurezza bordo durante il viaggio, le ragioni citate ai paragrafi "a" e "b" cessano di applicarsi.

7) Annullamento e rimborsi

L'annullamento del biglietto deve avvenire prima dell'orario di partenza prenotato, in orario di ufficio e deve essere effettuato recandosi di persona presso la biglietteria dove è stato acquistato il biglietto oppure telefonicamente al numero +212 xxxxxxxx .

In caso di annullamento del viaggio da parte del viaggiatore, questi ha diritto al rimborso del prezzo del biglietto nella misura del 75% a condizione che l'annullamento sia registrato 48 ore prima dell'orario di partenza prenotato (per viaggi con prezzo inferiore o uguale a 10 euro, non verrà concesso alcun rimborso). Per annullamenti registrati nelle 48 ore precedenti il viaggio, il rimborso verrà fatto nella misura del 50% (per viaggi con prezzo inferiore o uguale a 20 euro, non verrà concesso alcun rimborso). Nessun rimborso sarà concesso se l'annullamento perviene dopo l'orario di partenza.

Essendo i biglietti nominativi, il rimborso sarà possibile esclusivamente in favore dell'identico nominativo che risulta quale intestatario del biglietto: ne consegue che non sarà possibile alcun rimborso per quei biglietti nei quali sia stata omessa al momento dell'acquisto l'indicazione del nome e cognome del passeggero, ovvero siano state riportate indicazioni astratte o generiche. Le domande di rimborso dei biglietti acquistati devono essere trasmesse via e mail all'indirizzo o via fax allegando il biglietto originale debitamente annullato, indicando l'intestazione ed il codice IBAN del c.c. ove effettuare l'accredito. Il diritto al rimborso si estingue se non viene esercitato entro il termine di 2 mesi dopo la data dell'annullamento. I rimborsi saranno effettuati entro due

mesi dalla data di ricevimento della richiesta, salvo casi che richiedano indagini conoscitive più lunghe, e sono soggetti all'addebito delle spese amministrative pari a 8 euro per ciascuna pratica.

Il rimborso di una tratta non usufruita di biglietti andata e ritorno sarà pari alla differenza tra l'importo totale del biglietto e l'importo di corsa semplice, rapportato al 75% .

Il trasportatore non è tenuto al rimborso della parte del biglietto non usufruita a causa di impossibilità a proseguire il viaggio da parte del passeggero dovute al mancato rispetto da parte di questo delle disposizioni di legge dei vari Stati attraversati, circa i documenti di espatrio, ovvero a causa imputabile al passeggero stesso (ad esempio se il passeggero non si ripresenta all'appuntamento fissato dopo la sosta di ristoro, ovvero deve discendere dal bus per motivi personali o di salute, ovvero se viene fatto discendere dal personale di bordo per molestie o ubriachezza ecc.)

8) Vettori

Sull'Orario Generale e sui titoli di viaggio sono indicati i nomi dei vettori che effettuano il servizio sulla linea, pertanto il passeggero è tenuto a prenderne nota onde riconoscere il veicolo su cui prendere posto per il viaggio, ove sia stato emesso un biglietto per un viaggio effettuato da veicolo di altro vettore, se ne garantisce comunque l'esecuzione del contratto nel rispetto delle presenti condizioni generali di trasporto.

9) Bagagli

Il bagaglio e relativo contenuto non sono assicurati e, pertanto si consigliano i sigg. passeggeri a non trasportare oggetti di valore ovvero dotarsi di apposita polizza assicurativa. Ciascun viaggiatore pagante ha diritto al trasporto di n. 1 bagaglio di dimensioni non superiori a cm 160 (lunghezza + larghezza + altezza) da sistemare nella bagagliera del pullman, ed un piccolo bagaglio a mano da sistemare nella cappelliera 8dimensione 50x30x10). Non sono ammessi bagagli contenenti liquidi. Compatibilmente con la disponibilità di spazio, possono essere accettati a bordo ulteriori bagagli, previo il pagamento della tariffa prevista direttamente al personale di bordo, che dovrà rilasciare formale biglietto-ricevuta. In caso di smarrimento, furto, manomissioni o danneggiamento, il vettore del quale venisse eventualmente dimostrata la colpa, sarà responsabile esclusivamente nei limiti massimi di € 6,20 per chilogrammo o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore espressamente accettata dal vettore, della perdita e delle avarie del bagaglio, che gli è stato consegnato chiuso, se non prova che la perdita o le avarie sono derivate da causa a lui non

imputabili. E nel caso di impossibilità a stabilire il peso del bagaglio o non sia stata resa la dichiarazione di valore, l'art. 423 dello stesso codice fissa in euro 103.30, il limite di valore per ogni collo. Nessuna responsabilità per il vettore per i bagagli a mano o per i bagagli non depositati nella bagagliaia del pullman se non quando il passeggero provi che la perdita o l'avaria siano stati determinate da causa imputabile al vettore. Qualsiasi problema relativo al bagaglio deve essere segnalato, a pena di decadenza, al momento della riconsegna, se trattasi di perdita o di avarie apparenti, ovvero entro tre giorni, se trattasi di perdita o di avarie non apparenti. Qualora il bagaglio venisse ritrovato, sarà cura del passeggero venire a ritirarlo presso l'Ufficio Assistenza che gli verrà comunicato.

10) Documenti

Documenti: Condizione essenziale del trasporto è che, al momento dell'inizio del viaggio, il passeggero sia munito di passaporto e/o carta di identità valida per l'espatrio, nonché dei visti necessari d'ingresso e di transito per i paesi attraversati dalla linea; cosicché nessun passeggero sarà accettato a bordo in assenza di validi e regolari documenti e nessun rimborso sarà effettuato a favore di chi, privo di tali documenti, si presentasse all'imbarco, ovvero fosse costretto ad interrompere il viaggio.

CARONTE e ATBIR BUS non si assumono nessuna responsabilità qualora i viaggiatori non si attengano a quanto sopra.

11) Fumo/soste di ristoro/toilette

In territorio italiano è vietato fumare a bordo del pullman, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (toilette, cabina, ecc.). In territorio estero si seguirà in proposito la normativa del paese attraversato. I pullman sono normalmente dotati di toilette di bordo, costantemente a disposizione dei passeggeri. Nei viaggi notturni è prevista una sosta durante la notte presso area di servizio attrezzata, presso la quale i passeggeri possono anche 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 20 minuti.

12) Animali

Gli animali non sono ammessi al trasporto.

13) Trasporto plichi

Non si effettua trasporto di plichi e colli non accompagnati.

14) Responsabilità del vettore e del passeggero

La responsabilità del trasportatore copre i danni fisici causati al viaggiatore dal momento della salita nei pullman fino alla discesa, queste due azioni comprese, salvo i danni causati per colpa del viaggiatore o dalla natura speciale del bagaglio o del suo imballaggio.

Qualsiasi tipo di reclamo deve essere fatto dal, entro 90 giorni dopo la fine del viaggio inviando una mail a atbirbus@gmail.com o info@caronteweb.net lettera raccomandata indirizzata a Caronte Srl Viale Rimembranze 134 20099 Sesto San Giovanni o Atbir bus xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, fatte salve le richieste risarcitorie a norma dell'art.7 del Regolamento UE 181/2011, vale a dire le richieste di risarcimento danni per decesso, lesioni personali, perdita o danneggiamento bagagli conseguenti ad un incidente derivante dall'utilizzo di autobus, per i quali valgono i termini di prescrizione di legge. Entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, il vettore notifica al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o in esame. Entro 3 mesi dal reclamo verrà fornita la risposta definitiva.

I vettori non si assumono responsabilità alcuna per ritardi o interruzioni del servizio o mancate coincidenze, se derivate da cause a loro non imputabili, come scioperi, maltempo, problemi di traffico, di percorribilità delle strade, di controlli dell'Autorità, ecc.

In caso di cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea per oltre centoventi minuti o in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili, il vettore provvederà a una delle due seguenti soluzioni:

- 1) continuazione o reinstradamento verso la destinazione finale, senza oneri aggiuntivi e a condizioni di simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile;
- 2) 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.

In caso di impossibilità ad offrire una delle due soluzioni di cui al punto 1 e 2, il vettore provvederà al rimborso del 50% del prezzo del biglietto, oltre al rimborso di cui al punto 2.

Tale somma va corrisposta entro un mese dalla presentazione della richiesta di risarcimento.

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

in cui si trova il veicolo inutilizzabile verso un idoneo punto di attesa e/o una stazione da cui il viaggio possa proseguire.

Quando un servizio regolare subisce una cancellazione o un ritardo superiore a centoventi minuti alla partenza dalla fermata, i passeggeri hanno diritto alla continuazione, al reinstradamento o al rimborso del prezzo del biglietto di cui ai punti 1 e 2.

Il rimborso di cui al punto 2 verrà effettuato entro 14 giorni dalla formulazione dell'offerta o dal ricevimento della relativa domanda.

In caso di ritardi superiori a 90 minuti, sarà fornita ai passeggeri la ragionevole assistenza in funzione dei tempi previsti di attesa e dell'oggettiva possibilità di reperimento in loco; ove necessario a causa di ritardi che interessino l'intera notte, sarà fornito il soggiorno in albergo entro il limite massimo di € 80/notte per un massimo di 2 notti.

In caso di incidente derivante dall'utilizzo di autobus, il vettore presta un'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza, ove necessario, sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e l'agevolazione della prima assistenza. L'assistenza prestata non costituisce riconoscimento di responsabilità. Per ciascun passeggero, il vettore può limitare il costo complessivo dell'alloggio a 80 € a notte e per un massimo di due notti.

Il passeggero è tenuto a risarcire tutti i danni ed i guasti che abbia causato ai veicoli, agli oggetti ed ai locali utilizzati per realizzare il servizio.

15) Assegnazione numero di posto

Al momento della prenotazione per i viaggi internazionali non viene di norma assegnato il numero del posto sul pullman che il passeggero occuperà per il viaggio.

16) Riduzioni tariffarie

Sono applicabili le sole riduzioni tariffarie, previste nell'orario generale nei siti aziendali o nei volantini-orario, per ciascuna singola linea.

17) Presentazione alle partenze

I passeggeri sono tenuti a presentarsi al punto di partenza al più tardi 30 minuti prima dell'orario previsto, salvo quando sia espressamente richiesto un anticipo maggiore nei periodi di alta stagione.

Il viaggiatore che non si presenti alla partenza entro tale termine sarà considerato assente; in tal caso il vettore si riserva il diritto di cedere ad altri il posto rimasto vuoto.

18) Servizi garantiti in caso di sciopero

In base alla vigente normativa, in caso di sciopero nel settore dei trasporti, verranno comunque effettuate le corse rientranti nei "servizi minimi garantiti", che saranno tempestivamente comunicate di volta in volta agli utenti, tramite le biglietterie le agenzie viaggio e gli uffici informazioni CARONTE e ATBIR BUS, nonché tramite gli Organi di Stampa.

19) 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.

19.1) 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:

- compilando l'apposito modulo per segnalazioni, accedendo all'Area Clienti sui siti aziendali www.caronte.eu, www.atbirbus.com;
- inoltrando la segnalazione tramite posta ordinaria all'indirizzo Caronte Srl Viale Rimembranze 134 20099 Sesto San Giovanni o Atbir bus xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, ovvero via mail all'indirizzo: info@carionteweb.net, atbirbus@gmail.com. ovvero a mezzo fax +39022403535 +2120524422042

Eventuali segnalazioni inoltrate per iscritto dovranno sempre essere indirizzate a:

Caronte Srl Viale Rimembranze 134 20099 Sesto San Giovanni o Atbir bus
xxx,

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

19.2) Reclami per violazione dei diritti del passeggero

Per reclamo si intende ogni atto con cui un cliente (oppure il legale o l'associazione di

consumatori che lo rappresenta) chiaramente identificabile contesta in forma scritta 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:

- compilando l'apposito modulo per reclami, accedendo all'Area Clienti sui siti aziendali www.caronte.eu, www.atbirbus.com;
- inoltrando una mail all'indirizzo: info@carionteweb.net, atbirbus@gmail.com;
- contattando gli uffici

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 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.

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

- 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.

19.3) 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 compilando l'apposito modulo disponibile nell'Area Clienti sui siti aziendali www.caronte.eu, www.atbirbus.com, a mezzo raccomandata postale oppure ai seguenti indirizzi e-mail:

- posta elettronica certificata (PEC) pec@pec.autorita-trasporti.it
- posta elettronica semplice reclami.bus@autorita-trasporti.it.

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

20) Privacy

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati da CARONTE e ATBIR BUS su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", secondo principi di correttezza, liceità e trasparenza, per finalità strettamente connesse e funzionali alla gestione del titolo di viaggio ed 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 +39022407954 o +212xxxxxxxxxxxxx specificando all'operatore la natura della richiesta. I Viaggiatori sono invitati a prendere visione dell'informativa di dettaglio disponibile sui siti aziendali www.caronte.eu, www.atbirbus.com.