

CARTA DEI SERVIZI BONELLI BUS SAS

PREMESSA

Attraverso la Carta dei Servizi La DITTA BONELLI BUS DI BONELLI DEDEO E MARCO & C. SAS di seguito nominata BONELLI BUS, informa i cittadini sugli impegni che l'Azienda assume nei loro confronti, al fine del miglioramento della qualità dei servizi svolti.

Il documento è stato redatto in attuazione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994, della Legge 11.7.1995 n. 273 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30.12.1998, in osservanza alla garanzia di libera circolazione dei cittadini prevista dall'art. 16 della Costituzione italiana "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale ..." e dall'art. 8 del Trattato di Maastricht "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

Per quanto attiene al trasporto pubblico, valgono inoltre le disposizioni della Legge Regionale Emilia Romagna n. 30 del 02.10.1998.

La Carta dei Servizi illustra le caratteristiche e le modalità dei servizi svolti dalla BONELLI BUS e definisce i parametri di qualità e quantità che l'Azienda si propone di rispettare e migliorare, anche in adempimento ai Contratti di Servizio sottoscritti con gli Enti Locali di riferimento recepiti dal sistema di qualità adottato dalla Ditta certificata UNI.EN. ISO 9001:2008

La Carta verrà periodicamente aggiornata sulla base di tali obiettivi di miglioramento.

Ai Clienti spetta il giudizio sui livelli di qualità raggiunti; la loro costante valutazione sarà la base di partenza per gli impegni che l'Azienda intenderà prendere per il futuro.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Con la Carta dei Servizi l'Azienda si impegna ad assicurare l'esercizio dei servizi svolti nel rispetto dei principi di:

- **uguaglianza:** parità di trattamento (senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni) a parità di condizioni tecniche, nell'ambito di aree geografiche e di fasce di clienti omogenee. Particolare attenzione è rivolta alle esigenze dei disabili e degli anziani;
- **imparzialità:** le modalità di effettuazione del servizio ed i comportamenti del personale nei confronti dei Clienti sono ispirati costantemente a criteri di obiettività, di giustizia ed imparzialità;
- **continuità e regolarità:** garanzia di servizi regolari e senza interruzioni (ad eccezione di interruzioni dovute ad eventi indipendenti dalla volontà dell'Azienda, come cause di forza maggiore, caso fortuito, stato di necessità, astensioni del personale dal lavoro, ecc); nel caso di sospensioni o interruzioni dell'attività, LA BONELLI BUS si impegna ad adottare tutte le misure necessarie (in primo luogo l'informazione) per ridurre al minimo i disagi che ne possono derivare; in casi specifici, offre servizi sostitutivi;
- **partecipazione:** i Clienti hanno diritto ad una corretta ed equa fruizione del servizio e sono invitati a collaborare con l'Azienda. Ogni Cliente può accedere alle informazioni di suo interesse con la massima trasparenza, può richiedere chiarimenti, inoltrare osservazioni, reclami e suggerimenti sul servizio. L'Azienda si impegna a rispondere a tutte le

segnalazioni e le proposte formulate e, attraverso la valutazione delle stesse, verifica periodicamente la qualità del servizio;

- **efficienza ed efficacia:** l'Azienda si propone di elevare il livello degli standard di qualità dei servizi svolti, attraverso l'applicazione di metodologie adeguate, al fine di soddisfare le esigenze di mobilità dei Clienti;
- **fattori di qualità:** sono gli aspetti che il Cliente valuta nel servizio globalmente offerto. Quelli individuati dalla BONELLI BUS sono:

fattori di qualità	standard
- rispetto degli orari	- nessuna nc. reclami max 3
- comfort e pulizia dei mezzi	- risultato questionari > 90%
- sicurezza del viaggio: professionalità personale e condizioni del veicolo	- risultato questionari >90%
- tutela ambientale	- almeno il 50% dei mezzi con motore >=euro 2
- cortesia del personale	- risultati questionari > 90% con giudizio positivo - nr. Reclami per scortesia max 5 -
- informazioni alla Clientela	- risposte ai questionari >90%
- risposte ai reclami	- max 24 ore 100%
- età media dei mezzi	- <= 15 anni

- **indicatori di qualità:** rappresentano i fattori di qualità in termini di definizione e misura (nella redazione della presente Carta sono stati assunti quali indicatori di qualità i dati risultanti dall'indagine di customer satisfaction svolti periodicamente).
- **standard di prestazione:** sono i livelli di servizio che LA BONELLI BUS si impegna ad offrire, tenendo conto delle aspettative della Clientela, delle proprie competenze tecniche, della situazione oggettiva in cui opera.

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E PRINCIPALI SERVIZI GESTITI

LA BONELLI BUS è nata nel 1921 con la concessione di servizio pubblico automobilistico Montegrimano – Montescudo Rimini. Nel tempo si sviluppa e in particolare nel dopo guerra con il noleggio grazie al boom turistico legato all'Riviera Adriatica. Nel tempo si è ampliata la gamma dei servizi pubblici gestiti in concessione ministeriale delle autolinee di granturismo e di quelle ordinarie a lungo raggio. I nostri principali clienti sono le Agenzie viaggi, Tour operator, Enti pubblici, Privati, Scuole, Istituti di formazione, Associazioni sportive, Strutture ricettive, Associazioni culturali, Aziende private.

Le principali attività dell'azienda riguardano il noleggio autobus e la gestione autolinee. Attualmente l'azienda gestisce 6.392 km di linea con una percorrenza annua di circa 1 milione di chilometri trasportando circa 125.000 passeggeri annui. Questa attività copre il 60% del fatturato aziendale, il restante 40% riguarda il noleggio autobus con una percorrenza di circa 800.000 km annui.

LE ATTIVITA' ED I NUMERI (dati 31/12/2008)

Dipendenti: **38**

Chilometri annualmente percorsi :

- trasporto pubblico locale Linea 170	Km. 127.000
- Linee internazionali con la Repubblica di S.Marino	Km. 374.000
- Linea ordinaria Ravenna – Roma	Km. 275.000
- Linea ordinaria Torino – Gabicce	Km. 66.000

- Linee gran turismo Km 151.000
- TPL in sub-affidamento Km 208.000

Mezzi

N. 29

Sedi ed impianti

- Sede legale e operativa : Via Murano, 54 47838 Riccione
 - distributore carburante gasolio
 - impianto di lavaggio autoveicoli
 - Officina / Carrozzeria autobus

PERCORSI ED ORARI DELLE LINEE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO

Il servizio della BONELLI BUS si articola su 24 linee tra il trasporto pubblico, ordinario di Gran Turismo ed Internazionale:

- una linea extraurbana per il collegamento dei Comuni di Montegrimano, Mercatino Conca e Montescudo con Rimini
- 12 linee internazionali con la Repubblica di San Marino di cui 2 ordinarie che servono principalmente per il collegamento Rimini - San Marino, 4 scolastiche che collegano tutto il territorio della Repubblica di San Marino con i centri scolastici di Rimini e Santarcangelo e 6 gran turismo estive che collegano principalmente tutta la riviera adriatica compresa tra Pesaro e Milano Marittima con San Marino Città.
- 2 linee ordinarie di lungo raggio che collegano una il bacino romagnolo compreso tra Lido di Classe e Gabicce Mare con Roma (annuale) ed una che collega la riviera romagnola compresa tra Gabicce Mare e Lido di Classe con Piacenza, Asti Alessandria e Torino (stagionale estiva)
- 13 linee di gran turismo estive che collegano la riviera romagnola compresa tra Gabicce Mare e Milano Marittima con Venezia, Firenze, le Grotte di Frasassi, Loreto, San Leo, Gradara, Predappio, Ravenna, Urbino ed i parchi di Mirabilandia, Aquafan, Italia in Miniatura, Acquario di Cattolica.

La BONELLI BUS assicura il servizio di trasporto pubblico sulla rete per almeno 13 ore al giorno, secondo gli orari pubblicati. Il servizio è svolto senza interruzione per tutti i giorni dell'anno.

In caso di sciopero del personale, viene assicurato lo svolgimento del servizio nelle fasce orarie di punta, in conformità alla normativa vigente.

I Clienti vengono informati tempestivamente della possibile interruzione del servizio per sciopero e dei servizi essenziali comunque garantiti.

Tutti gli autisti sono collegati con una rete di telefonia mobile; pertanto il conducente è in grado di trasmettere in tempo reale informazioni relative allo stato del servizio: affollamento mezzi, stato del traffico, incidenti a bordo o sul percorso, richiesta di corse bis (integrative) ecc.

Le fermate sulle linee sono contrassegnate da un segnale denominato "palina" e sono collocate nei luoghi idonei ad un servizio capillare.

Ad ogni fermata la palina fornisce indicazioni sull'orario di passaggio degli autobus e relativo periodo di effettuazione.

Gli orari dei passaggi alle fermate ed i percorsi sono suscettibili di lievi variazioni dovute ad esigenze di servizio o a cause esterne al servizio stesso (ad esempio, le condizioni di traffico). E' pertanto consigliabile predisporre alla fermata con un ragionevole anticipo rispetto all'orario di passaggio. Tale standard qualitativo viene garantito attraverso il software della Secursystem, che garantisce il controllo satellitare della flotta per i bus dotati di tale dispositivo e con controlli periodici eseguiti dal personale responsabile.

Tutte le fermate di linea sono a richiesta. Alla fermata, in attesa di salire, è necessario richiedere l'arresto dell'autobus con un cenno della mano.

Comfort dei mezzi

Gli autobus destinati alle linee Gran Turismo sono dotati di ogni confort: aria condizionata, frigo, bar, navigatore satellitare, toilette, lettore CD e DVD, TV/VIDEO.

Pulizia delle vetture e dei locali aperti al pubblico

La BONELLI BUS cura quotidianamente la pulizia interna di tutti i mezzi ed effettua il lavaggio esterno degli autobus impiegati in servizio utilizzando i propri impianti. La pulizia radicale coincide con il periodo di fermo dei mezzi per grandi revisioni, manutenzioni ordinarie e straordinarie comunque almeno due volte nell'anno.

Sicurezza del viaggio

La sicurezza del viaggio dipende principalmente dalle caratteristiche e dalle condizioni di utilizzo dei veicoli e dalla professionalità del personale addetto alla guida.

Gli autobus vengono sottoposti annualmente a collaudo presso la MCTC provinciale. Tutti gli autobus in servizio vengono periodicamente sottoposti alle manutenzioni programmate presso l'Officina aziendale, per garantire sempre la loro piena efficienza ed affidabilità in termini di prestazioni e di sicurezza.

Il personale in guida svolge la propria attività secondo turni di lavoro organizzati nel pieno rispetto delle leggi che regolano i tempi di guida, i riposi giornalieri e settimanali. Il personale di guida è reclutato con criteri di selezione specifici per la mansione cui è dedicato; periodicamente viene sottoposto a visite mediche per accertarne l'idoneità psicofisica a continuare a svolgere quella mansione.

Tutti i conducenti sono dotati di telefono cellulare con il quale poter richiedere, al bisogno, l'intervento del personale ispettivo o delle forze di pubblica sicurezza.

Il personale addetto al controllo del servizio in corso di svolgimento è reperibile telefonicamente al seguente numero: 0541-662069 dalle ore 8,30 alle 12,30 e dalle 15,00 alle 19,30 nei giorni feriali.

Per emergenze è attiva una linea 24 ore su 24 numero telefonico reperibile sulla segreteria telefonica attiva negli orari di chiusura.

In caso di infortuni, cadute, incidenti o episodi di diverso genere che si verificano a bordo degli autobus, gli interessati devono subito avvisare il conducente. Possono inoltre inviare denuncia scritta alla BONELLI BUS - Via Murano, 54 - 47838 Riccione, descrivendo chiaramente l'accaduto e indicando eventuali testimoni. La denuncia deve essere firmata dall'interessato e deve contenere l'indicazione del recapito a cui inoltrare la risposta.

Biglietto di viaggio

Il titolo di viaggio ha validità esclusivamente, per il giorno, ora e corsa indicata e deve essere presentato ad ogni richiesta del personale di servizio. I nostri biglietti di viaggio sono acquistabili presso: le maggiori agenzie di viaggio della riviera romagnola e le biglietterie situate nelle autostazioni di Roma e Torino.

In alternativa direttamente sul sito www.bonellibus.com alla voce biglietteria on line pagando con carta di credito. Se sprovvisto di biglietto e/o ticket elettronico il cliente può essere ammesso a bordo, nel limite dei posti disponibili, e il biglietto verrà emesso dal personale di bordo senza pagare nessun supplemento.

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

I bambini di altezza inferiore ad un metro, purché accompagnati da un adulto e non occupino un posto, viaggiano gratuitamente. Non è valido il titolo di viaggio contraffatto, non integro o comunque reso illeggibile.

Annullamento o Rimborso del biglietto di viaggio

Il viaggiatore potrà richiedere l'annullamento del biglietto fino a 48 ore prima della data del servizio, con decurtazione del 30% del prezzo del biglietto, telefonando alla Bonelli Bus (tel.0541-662069) per riferire la mancata partenza. Il possessore del titolo di viaggio potrà fare richiesta di rimborso in forma scritta con lettera da inviare tramite raccomandata A.R. a Bonelli Bus Sas, Via Murano 54, 47838 Riccione, allegando l'originale del biglietto e specificando in modo chiaro e leggibile il nominativo del responsabile al quale ha comunicato l'annullamento e indicando il nominativo, l'indirizzo e il recapito telefonico, della persona alla quale deve essere inviato il rimborso. L'importo del rimborso del biglietto di andata e ritorno parzialmente utilizzato verrà calcolato detraendo dal totale l'importo di una corsa semplice, con penale del 30%. Nel caso in cui il viaggiatore sia impossibilitato ad effettuare il viaggio, dovrà comunicare la mancata partenza entro le 24 ore precedenti il trasporto telefonando alla Bonelli Bus (tel 0541-662069) e il biglietto potrà essere riutilizzato, **previa nuova prenotazione del posto, entro 90 giorni dalla data su di esso indicata.**

Nessun rimborso o riutilizzo per gli annullamenti o variazioni comunicate dopo la partenza del servizio.

Bagaglio

E' ammesso il trasporto di una normale valigia la somma delle dimensioni del bagaglio deve essere 140 cm (somma tra altezza, lunghezza e profondità) non eccedente il peso di kg 20. E' consentito il trasporto gratuito di un piccolo bagaglio a mano che il viaggiatore può portare con se e collocate nell'apposito vano all'interno del autobus. Per ogni collo in più ne sarà dovuto il pagamento del biglietto al personale di bordo.

Compatibilmente con la disponibilità di spazio nell'apposito vano, il personale di bordo potrà accettare bagaglio non accompagnati con un costo aggiuntivo; è possibile effettuare spedizioni di plichi (formato busta) previo il pagamento di un corrispettivo.

La Bonelli bus non effettua servizio di fermo deposito per cui i bagagli non accompagnati devono essere consegnati/ritirati alle fermate. Su tutti i bagagli a cura del passeggero deve essere apposta una etichetta con il proprio nome, cognome ed indirizzo. Il bagaglio privo di etichetta non potrà essere accettato in alcun modo a bordo.

Per ragioni di sicurezza è assolutamente vietato trasportare bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti e comunque materiale esplosive, infiammabili, corrosive, pericolose, nocive e contaminate (il cui trasporto è regolamentato da particolari norme), materiali fragili (vasi, telecamere, ecc), preziosi, recipienti di vino ed olio.

In tutti i casi i bagaglio da trasportare devono essere ermeticamente chiusi.

Cortesia del personale

Durante lo svolgimento della propria attività, il personale addetto alla guida indossa la divisa regolamentare con il logo dell'azienda

Il personale viaggiante è tenuto a comportarsi in maniera educata e cortese con la Clientela, agevolandola fornendo tutte le informazioni richieste. Il linguaggio utilizzato dal personale nei rapporti con la clientela deve essere chiaro e comprensibile ed il comportamento tale da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione fra azienda e clienti.

Gli autisti in servizio rispettano i seguenti divieti:

- divieto di fumare a bordo;
- divieto di utilizzare durante la marcia di apparecchi radiotelefonici o cuffie sonore;
- divieto di utilizzare il telefono cellulare in modo improprio (cioè senza auricolare o a lungo o per conversazioni private).

Informazioni alla Clientela

Pubblicazioni

La BONELLI BUS predispone un servizio di informazione (volantini, manifesti, opuscoli, ecc.) per aggiornare i Clienti sulle variazioni dei servizi, sulle tariffe, sugli scioperi, ecc.; in occasione alla entrata in vigore di nuovi orari, pubblica i libretti contenenti orari e percorsi dei servizi pubblici di linea.

Le pubblicazioni sono distribuite gratuitamente sugli autobus, nelle rivendite (agenzie viaggi e biglietterie), alberghi, uffici IAT e consultabili sul sito www.bonellibus.com

Informazioni alle fermate

Tutte le fermate della rete di trasporto sono dotate di tabelle contenenti l'indicazione degli orari:

Informazioni sui veicoli

Sui veicoli vengono indicati, ben visibili dall'esterno, il percorso della linea (sul frontale) e la direzione della corsa (con indicazione del capolinea). All'interno dell'autobus sono affissi le modalità d'uso del servizio e gli avvisi concernenti variazioni ad orari, percorsi

Procedura di reclamo

La Bonelli Bus, nella prospettiva di un continuo miglioramento della qualità del servizio, ha attivato un "sistema di ascolto al cliente" permanente, utile per cercare di costruire un servizio che sia a "misura d'utente". Pertanto, reclami che rilevino disservizi ed irregolarità riscontrati nello svolgimento del servizio, e quindi relativi alla violazione degli standard di qualità previsti dalla carta della mobilità, così come suggerimenti che forniscano indicazioni utili per la conduzione di un servizio che risponda alle aspettative dell'utente, sono considerati strumenti preziosi e vengono quindi raccolti, registrati ed analizzati.

I reclami possono essere avanzati sia in forma diretta, vale a dire verbalmente (anche tramite telefono) sia in forma indiretta, vale a dire per iscritto (tramite posta tradizionale o trasmissione elettronica).

Al momento della presentazione del reclamo è necessario fornire, oltre alla proprie generalità, tutti gli estremi in possesso relativi all'accaduto o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, al fine di permettere agli uffici preposti di procedere alla ricostruzione e valutazione dei fatti.

Se possibile la risposta al reclamo potrà essere data immediatamente dal personale ricevente. Nel caso in cui sia necessaria un'indagine circa le irregolarità denunciate entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo o suggerimento, il responsabile del procedimento provvederà a comunicare all'utente l'esito degli accertamenti compiuti, con la specifica delle

procedure e dei tempi necessari per poter risolvere il problema sottoposto, ovvero le conclusioni assunte.

Per Informazioni/suggerimenti/reclami:

Bonelli Bus – Via Murano, 54 – 47838 Riccione - Tel. 0541662069- info@bonellibus.com

Oggetti smarriti

In caso di smarrimento di oggetti il cliente può chiamare il numero del nostro ufficio operativo di Riccione tel. 0541 662069, per verificare se è stato recuperato dal nostro personale.

Gli eventuali oggetti ritrovati possono essere ritirati dai legittimi proprietari presso la nostra sede operativa di Riccione entro 10 giorni dallo smarrimento, trascorso tale termine verrà applicato art. 927 del codice civile.

TUTELA DEL CLIENTE E DEI SUOI DIRITTI

Responsabilità per danni alle persone

La Bonelli Bus copre i danni causati al passeggero dal momento della salita nell'autobus fino alla discesa, causati da propria responsabilità civile, non copre i danni causati per negligenza del viaggiatore (vedi diritti e doveri del viaggiatore). La Bonelli Bus non si assume alcuna responsabilità per ritardi dovuti a scioperi, atti di terrorismo, avverse condizioni atmosferiche, blocchi o impercorribilità stradali, guasti del veicolo, mancate coincidenze e qualsiasi altra causa ad essa non imputabile.

Responsabilità per danni ai bagagli

La responsabilità del vettore per eventuali smarrimenti o danneggiamenti di bagagli è regolata dalle leggi 22/08/85 n. 450 art. 2, 16/04/54 n. 202 art. 412 e 423. Lo smarrimento o danneggiamento del bagaglio dovrà essere immediatamente comunicato alla sede operativa di Riccione allo 0541 662064 e inoltrate per iscritto in Via Murano, 54 47838 RICCIONE; qualora venga ritrovato, il passeggero dovrà personalmente provvedere al ritiro del medesimo presso la nostra sede operativa di Riccione. Ad ogni modo la responsabilità del vettore, in caso di smarrimento o danneggiamento, non potrà essere superiore ad € 6,20/kg sino ad massimo di € 103,29.

Procedura per domanda di indennizzo:

Per accedere al 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;
- richiesta formale risarcimento alla Direzione Aziendale;
- l'Ufficio competente provvederà ad inoltrare la pratica alla propria Compagnia Assicuratrice la quale, esperite le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per legge.

VADEMECUM DEL VIAGGIATORE

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.

Diritti e doveri del viaggiatore

Diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari del servizio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio presso le fermate; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi; efficienza delle apparecchiature di supporto
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi.
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi (di norma, non superiore a 30 giorni);
- copertura assicurativa (R.C.A.) in caso di incidente o di eventuali infortuni a bordo comprovata la reale responsabilità della ditta;

Doveri:

Il Cliente è tenuto al rispetto del seguente regolamento:

- a) il passeggero è tenuto a presentarsi al punto di partenza almeno 10 minuti prima dell'orario previsto
- b) agevolare il lavoro degli autisti e del personale viaggiante, tenendosi ben distante dall'autobus alle fermate.
- c) Salire e scendere dall'autobus dalle porte consentite e solo quando l'autobus è completamente fermo;
- d) esibire il documento di viaggio ad ogni richiesta del personale di servizio;
- e) non parlare all'autista durante la marcia dell'autobus;
- f) occupare il posto riportato sul proprio titolo di viaggio
- g) occupare un solo posto senza interferire con lo spazio dei sedili vicini
- h) restare seduto quando l'autobus è in movimento;
- i) lasciare libero il corridoio di accesso ai posti a sedere, così come i vani delle porte;
- j) di non viaggiare seduti sul montatoio;
- k) osservare il divieto di fumare sull'autobus;
- l) osservare un comportamento decoroso, non arrecando disturbo agli altri viaggiatori;
- m) non deve tenere comportamenti molesti, cantare, suonare, schiamazzare;
- n) azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte o qualsiasi altro dispositivo di sicurezza solo se necessario ed in condizioni di effettivo pericolo per sé e per gli altri viaggiatori;
- o) rispettare l'integrità dell'automezzo, del proprio posto e delle zone comuni;
- p) non gettare rifiuti nell'autobus e dal finestrino, sporcare, imbrattare, rimuovere o manomettere parti e apparecchiature dell'autobus;
- q) non fare uso a bordo dell'autobus di sostanze alcoliche o stupefacenti;
- r) non questuare, mendicare, esercitare il mestiere di venditore, cantante o qualsiasi altra attività di spettacolo;

- s) non abbandonare il veicolo in caso di fermate non previste dall'orario ufficiale se non dietro espressa autorizzazione del personale di servizio;
- t) nei viaggi in cui è prevista una sosta presso un'area di servizio attrezzata nella quale i passeggeri possono anche usufruire dei servizi, i viaggiatori sono tenuti a rispettare scrupolosamente la durata della sosta;
- u) osservare le prescrizioni di viaggio comprese quelle che dovessero comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione del trasporto, uniformandosi alle richieste e agli avvertimenti del personale di servizio;
- v) usare ogni possibile precauzione per la propria e l'altrui incolumità, avvertendo immediatamente il personale di servizio in caso di pericolo;
- w) segnalare al personale di servizio la presenza di oggetti smarriti o dimenticati da altri viaggiatori;
- x) avvertire immediatamente il personale di servizio e successivamente l'azienda dello smarrimento di un proprio oggetto o bagaglio;
- y) osservare le norme relative al trasporto di bagagli.
- z) portare armi cariche, salvo che non si tratti di agenti della forza pubblica in servizio, materiali esplosivi o infiammabili, colli ingombranti, oggetti comunque pericolosi o che possano danneggiare o insudiciare i viaggiatori e il mezzo;
- aa) portare con sé un bagaglio di dimensioni eccessivamente ingombranti (quali carrozzine, biciclette o girelli non chiudibili);
- bb) salire sull'autobus accompagnati da animali domestici privi di museruola, trasportino o gabbietta, guinzaglio non tenuti saldamente dai rispettivi conduttori e/o proprietari. Per ogni animale domestico che accede in vettura (ad eccezione dei cani guida per i non vedenti, per i quali vige una specifica normativa), il proprietario o chi per esso deve acquistare un biglietto a tariffa ridotta (pari al 50% del biglietto) che non dà diritto all'assegnazione del posto. Il trasporto di animali domestici di grandi dimensioni (ad eccezione dei cani guida per i non vedenti) non è ammesso. Gli animali domestici di piccole dimensioni possono accedere all'interno delle vetture, purché tenuti in braccio dall'accompagnatore per tutta la durata del viaggio e comunque tenuti in modo da non ingombrare i passaggi e le porte e da non arrecare molestia ad altri passeggeri. Il rilevamento, da parte del personale aziendale, del mancato rispetto delle norme sopracitate, comporta l'allontanamento dell'animale e del proprietario/accompagnatore e l'interruzione del viaggio senza alcun diritto di rimborso dei biglietti pagati. Il trasporto di animali domestici (eccetto i cani guida per i non vedenti), può essere limitato in caso di notevole affollamento del mezzo (massimo due/tre animali per mezzo) Qualora l'animale insudici o deteriori l'autobus, la persona che lo accompagna è tenuta a pulire e/o risarcire il danno.

Responsabilità del Cliente

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

Il Cliente è in ogni caso tenuto al risarcimento dei danni che provoca ai mezzi, agli arredi ed al personale della BONELLI BUS; nonché dei danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il trasporto. In caso di reato, si provvederà a segnalare alle Autorità giudiziarie le generalità dei trasgressori.

Trasporto di bambini

Il passeggero munito di biglietto o abbonamento ha la facoltà di fare viaggiare gratuitamente un bambino di altezza inferiore al metro ed è tenuto alla sua sorveglianza assumendone ogni responsabilità. Per motivi di sicurezza, è consentito trasportare passeggini per bambini solo se piegati; i piccoli vanno invece tenuti in braccio.

Trasporto dei minori non accompagnati

Sulle autolinee di lunga percorrenza è obbligatoria la compilazione del modulo "Autorizzazione per Viaggiatori Minorenni" scaricabile dal sito www.bonellibus.com alla voce biglietteria on line alla pagina dati utente. In alternative è possibile farne richiesta telefonando alla Bonelli Bus (0541-662069).

Sanzioni amministrative per irregolarità titoli di viaggio

A norma della L.R. 30 ottobre 1998, n. 30, gli utenti del servizio di trasporto pubblico regionale e locale sono tenuti a munirsi di valido titolo di viaggio, a conservarlo per la durata del percorso e a esibirlo su richiesta degli agenti accertatori.

I passeggeri sprovvisi di documento di viaggio o con documento di viaggio non valido (es. non obliterato) sono soggetti al pagamento del biglietto di corsa semplice e della sanzione amministrativa (art. 23 D.P.R. 11/7/1980 N. 753) nella misura di **€ 35,00**.

Se il pagamento della penalità non può essere fatto immediatamente, il contravventore è tenuto a fornire le proprie generalità e ad esibire un documento di identificazione.

I passeggeri che vengono trovati con biglietti o abbonamenti contraffatti o alterati sono tenuti al pagamento della sanzione amministrativa sopra indicata, oltre all'importo del titolo abusivamente utilizzato. Sono inoltre passibili delle sanzioni di cui agli artt. 465 e 466 del Codice Penale (come modificati con D.Lgs. 507/99).

Nel caso in cui il passeggero non sia in grado di esibire all'agente accertatore l'abbonamento personale, la sanzione amministrativa si applicherà nella misura di **€ 3,00** sempre che il titolo (regolarizzato anteriormente all'accertamento della violazione) venga presentato ai competenti organi aziendali entro i 5 giorni successivi a quello dell'accertamento, contestualmente effettuandone il pagamento.