

***BONELLI BUS***  
dal 1921

**CONDIZIONI  
GENERALI  
DI TRASPORTO**

## Sommario

<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
<b>ART. 1 DIRITTO AL TRASPORTO E RESPONSABILITA' DELL'AZIENDA.....</b>	<b>3</b>
1.1 Sciopero .....	4
1.2 Privacy .....	4
<b>ART. 2 IL DOCUMENTO DI VIAGGIO .....</b>	<b>6</b>
2.1 Condizioni di utilizzo .....	7
2.2 Validità titolo di viaggio .....	7
2.3 Annullamento o rimborso del biglietto di viaggio .....	7
2.4 Furto e smarrimento del titolo di viaggio .....	8
2.5 Verifica e regolazione a bordo del titolo di viaggio .....	9
2.6 Fatturazione del titolo di viaggio .....	10
<b>ART. 3 INFORMAZIONI DI VIAGGIO .....</b>	<b>10</b>
<b>ART. 4 DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA .....</b>	<b>10</b>
4.1 Diritto al trasporto e condizioni speciali.....	11
4.2 Accessibilità e informazione .....	12
4.3 Condizioni di prestazione dell'assistenza .....	12
4.4 Risarcimento per sedie a rotelle e attrezzature per la mobilità .....	14
<b>ART. 5 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO .....</b>	<b>14</b>
5.1 Obblighi di condotta generale .....	15
5.2 Responsabilità del passeggero per danni .....	16
5.3 Fumo/soste di ristoro/toilette.....	17
<b>ART. 6 CANCELLAZIONE O RITARDO .....</b>	<b>17</b>
6.1 Diritto all'informazione .....	17
6.2 Servizi regolari di linea con percorso superiore a 250 km.....	18
6.3 Guasto del veicolo durante il viaggio.....	19

6.4 Assistenza .....	19
6.5 Assistenza in caso di incidente .....	19
<b>ART. 7 TRASPORTO MINORI .....</b>	<b>20</b>
7.1 Trasporto di minori accompagnati .....	20
7.2 Trasporto di minori non accompagnati .....	20
7.3 Sistema di ritenuta per bambini a bordo dell'autobus.....	21
<b>ART. 8 IL BAGAGLIO .....</b>	<b>22</b>
8.1 Tipologia di bagaglio e dimensioni .....	22
8.2 Bagaglio ulteriore .....	22
8.3 Oggetti contenuti nel bagaglio .....	23
8.4 La responsabilità del bagaglio .....	23
8.5 Il furto e/o smarrimento del bagaglio .....	24
8.6 Trasporto passeggeri.....	24
<b>ART. 9 IL TRASPORTO DI ANIMALI.....</b>	<b>24</b>
9.1 Gli animali ammessi a bordo .....	24
9.2 Le condizioni di trasporto .....	25
9.3 Le responsabilità .....	26
9.4 Il costo del trasporto .....	26
<b>ART. 10 MECCANISMO PER IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI E ORGANISMO DI CONTROLLO .....</b>	<b>26</b>
10.1 Segnalazione disservizi .....	27
10.2 Reclami per violazione dei diritti del passeggero .....	27
10.2.1 Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti .....	29

## PREMESSA

Le presenti Condizioni di Viaggio disciplinano il servizio di trasporto passeggeri su gomma in ambito nazionale ed internazionale effettuato dalla Società **BONELLI BUS DI BONELLI DEDEO E MARCO & C. S.A.S.**, di seguito "**BONELLI BUS**", P.I./C.F. 00896170404, con sede legale in Riccione, Via Murano, 54, tel. 0541 662069 – fax 0541 642512, e-mail: [info@bonellibus.com](mailto:info@bonellibus.com) .

Le presenti condizioni costituiscono un estratto della carta dei servizi adottata dalla **BONELLI BUS** e sono valide per tutti i servizi regolari di linea eserciti dalla società.

Le Condizioni di Viaggio possono essere consultate sul sito internet [www.bonellibus.com](http://www.bonellibus.com)

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

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

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'articolo 8 e articolo 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**

#### **Informativa ai sensi del GDPR (Regolamento UE 679/2016)**

In questa sezione sono descritte le modalità di gestione dei dati personali degli utenti che interagiscono con **Bonelli Bus di Bonelli Dedeo e Marco & C. s.a.s.** via web, telefono o posta. Il Titolare del trattamento è a disposizione per qualsiasi chiarimento o informazione.

#### **Titolare del trattamento dei dati:**

#### **Bonelli Bus di Bonelli Dedeo e Marco & C. s.a.s.**

Via Murano, 54  
47838 Riccione (RN)

Telefono: (+39) 0541.662069  
Fax: (+39) 0541.642512  
Email: [info@bonellibus.com](mailto:info@bonellibus.com)

## **Finalità di trattamento dei dati**

I dati raccolti (nome, cognome, numero di cellulare e indirizzo email) sono trattati per l'invio di informazioni legate all'acquisto online di biglietti per le corse di Bonelli Bus e, previo consenso, informazioni promozionali sui servizi di Bonelli Bus.

## **Dati obbligatori**

Il conferimento dei dati è facoltativo: tuttavia in loro mancanza non sarà possibile emettere i biglietti. Nome, cognome e indirizzo email sono necessari per la generazione e l'invio dei biglietti elettronici. Il numero di telefono fornito è necessario per comunicare tempestivamente eventuali informazioni aggiuntive sui servizi acquistati.

I dati comunicati a fini promozionali e newsletter consentiranno all'interessato di ricevere aggiornamenti e offerte promozionali. Le preferenze possono essere variate o cancellate in qualsiasi momento scrivendo al Responsabile al Trattamento ([info@bonellibus.com](mailto:info@bonellibus.com))

## **Periodo di conservazione dei dati**

I dati degli interessati sono conservati sul sito e nel gestionale per il tempo necessario allo svolgimento del servizio.

## **Conservazione dei dati**

Bonelli Bus si impegna a rispettare gli standard di sicurezza per garantire la conservazione dei dati in forma digitale e cartacea, dal punto di vista tecnico-informatico e formando adeguatamente tutti i soggetti coinvolti. I dati non saranno comunicati ad altri soggetti, né saranno oggetto di diffusione.

## Diritti dell'interessato

L'interessato detiene i seguenti diritti: accesso, modifica e cancellazione dei dati, portabilità del dato e limitazione dei trattamenti.

Nel caso in cui ritenga che siano stati violati i diritti di cui è titolare ai sensi del GDPR, potrà proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali secondo le modalità indicate sul sito internet del Garante per la Protezione dei Dati Personali ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)).

## 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, per la tratta, la data e l'orario di partenza indicati.

I biglietti dell'Azienda sono acquistabili presso:

- le agenzie di viaggio o biglietterie convenzionate il cui elenco si può visionare sul sito [www.bonellibus.com](http://www.bonellibus.com) alla voce "info e servizi" "punti vendita".
- online sul sistema di biglietteria elettronica dell'azienda a cui si accedere dal sito [www.bonellibus.com](http://www.bonellibus.com) Homepage "scegli il tuo viaggio"

### 2.1. Condizioni di utilizzo

Il biglietto può essere richiesto per un singolo viaggio, per un viaggio di andata e ritorno o per un abbonamento a numero di corse, per gruppi di persone precostituiti.

Il titolo di viaggio riporta tutte le indicazioni necessarie per definire il contenuto del contratto di trasporto. 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, al prezzo corrisposto, alla tratta, alla data e all'ora di partenza, assicurandosi, altresì che sia stata

applicata la riduzione tariffaria spettante, laddove prevista, e che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio.

Il titolo di viaggio riporta l'indicazione del gestore del servizio a cui effettuare un eventuale reclamo, nonché dell'indirizzo web della sezione "Reclami", anche ove la conclusione del contratto di trasporto avvenga tramite un venditore di biglietti, un agente di viaggio o un operatore turistico.

## **2.2. 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.

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. Per richiedere la fattura, si consulti il punto 2.6

## **2.3. Annullamento o rimborso del titolo di viaggio**

L'annullamento del biglietto deve avvenire prima della partenza prenotata, in orario di ufficio e deve essere effettuato recandosi di persona presso la biglietteria convenzionata con l'Azienda dove è stato acquistato il titolo di viaggio oppure telefonicamente al numero 0541-662069 ovvero mediante e-mail a [info@bonellibus.com](mailto:info@bonellibus.com). In caso di annullamento del viaggio da parte del viaggiatore, questi ha diritto al rimborso del prezzo del biglietto nella misura del:

- a) 70 % per annullamenti registrati almeno 24 ore prima della partenza;
- b) 50 % 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 [info@bonellibus.com](mailto:info@bonellibus.com) oppure per iscritto a Bonelli Bus - Via Murano, n. 54 - 47838 Riccione(RN), allegando il biglietto in originale debitamente annullato e indicando l'intestazione e il codice IBAN del c/c ove effettuare l'accredito. Per i biglietti acquistati online con pagamento con carta di credito, il rimborso avverrà esclusivamente con lo storno della transazione ed il relativo riaccredito sulla carta di credito.

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).

#### **2.4. 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.

#### **2.5. 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 e comminare le sanzioni amministrative ai sensi della normativa nazionale e regionale vigente (Legge Regionale Emilia Romagna 21/1984 e del DPR 753/1980 e ss.mm.ii.);
- 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 di accertamento, che comprende il controllo sull'identità delle persone quando esso è strettamente e funzionalmente collegato all'attività di vigilanza e custodia di cui sopra e di conseguenza ad elevare sanzioni che, nel caso di regolarizzazione del titolo di viaggio è pari al doppio della tariffa evasa.

## **2.6. Fatturazione del titolo di viaggio**

Il titolo di viaggio assolve la funzione dello scontrino fiscale ai sensi dell'articolo 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 [fattura@bonellibus.com](mailto:fattura@bonellibus.com), compilando l'apposito modulo scaricabile dall'Area Clienti del sito dell'Azienda. 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'articolo 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**

E' 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, ne 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, affinché 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 sul sito [www.bonellibus.com](http://www.bonellibus.com). 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'articolo 10.2.1 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;
- 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<sup>1</sup> 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 reindirizzamento con servizi di trasporto alternativi ragionevoli fino alla destinazione indicata nel contratto di trasporto.

---

<sup>1</sup> La norma prevede che la mancata notifica non incida sul diritto al rimborso del denaro pagato per il biglietto. Si è concordato nell'omettere tale previsione.

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<sup>2</sup>.

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.

#### **4.4. 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<sup>3</sup>. 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.

---

<sup>2</sup> Il Regolamento elenca le attività che costituiscono assistenza che il vettore deve garantire (cfr. allegato I del Reg. 181).

<sup>3</sup> Il Regolamento prevede il risarcimento sia "in misura pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura o dei dispositivi perduti o danneggiati". Si è concordato nel sintetizzare la previsione.

## 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;

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 a 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) 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) il passeggero che viaggia con un bambino fino a 3 anni di età è tenuto a premunirsi dell'apposito sediolino omologato da fissare alle cinture di sicurezza dell'autobus.

## **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**

E' 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 dotati di toilette di bordo, queste sono a disposizione dei passeggeri. Nei viaggi notturni e/o con tempi di viaggio superiori alle 3 ore 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 così come annunciata dal personale di bordo.

## **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 re-instradamento 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 re-instradamento verso la propria destinazione 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'articolo 7.3. di cui sopra.

### **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. Il modulo è scaricabile nell'area "Bigliettazione" "Autorizzazione minori" dal sito [www.bonellibus.com](http://www.bonellibus.com) ovvero è possibile richiederlo telefonando al numero 0541-662069.

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.

Sulle linee autorizzate in ambito internazionale, i minori di anni 16 sono ammessi al trasporto solo se accompagnati, mentre i soggetti di età compresa fra i 16 ed i 17 anni compiuti, possono viaggiare non accompagnati ma provvisti di documento di riconoscimento valido e muniti della [dichiarazione di accompagnamento](#) rilasciata dalla Questura.

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 passeggeri 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 (di cui l'autobus o il minibus è dotato) 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**

I bagaglio si distingue in:

- a) **bagaglio a mano**: è il bagaglio di dimensioni ridotte e/o di particolare valore es. cellulari, computer portatili, palmari, gioielli etc.
- b) **bagaglio consegnato** al vettore, da depositare nel vano bagagli (valigie, borsoni, troller di dimensione e peso non eccedenti quanto definito nei limiti.

#### **- Dimensioni consentite**

Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito, sotto la propria responsabilità, di un bagaglio a mano di dimensioni massime di cm. 40x30x15 e di peso non superiore a kg. 5 da collocare nell'apposita cappelliera all'interno dell'autobus o negli appositi vani affinché resti nella propria sfera di vigilanza.

Il passeggero ha altresì diritto al trasporto gratuito a proprio rischio di ulteriori due bagagli della dimensione massima per ognuno di cm. 140 (lunghezza + profondità + larghezza) e di peso non superiore a kg. 15.

I bagagli vengono riposti nella bauliera dell'autobus e devono recare l'indicazione chiara e leggibile del nominativo, dell'indirizzo e del recapito telefonico del passeggero, oltre che della data e tratta del viaggio acquistato.

### **8.2. Bagaglio ulteriore**

E' possibile accettare bagagli ulteriori solo in caso di disponibilità di spazio nella bauliera e previo pagamento a bordo di un supplemento come da tariffe in vigore. È consentito il trasporto di una bicicletta (smontata in due pezzi e riposta in apposita sacca con individuazione del proprietario) solo in presenza di un solo bagaglio al seguito oltre alla bicicletta. Il costo per il trasporto della

bicicletta è di Euro 20,00 da pagarsi direttamente al personale presente a bordo dell'autobus.

### **8.3. Oggetti contenuti nel bagaglio**

E' fatto divieto al passeggero di collocare nel bagaglio cose che possano arrecare danno quali merci o sostanze pericolose e nocive, materiale infiammabile e liquidi in genere. L'Azienda si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni cagionati a terzi e/o ad altri bagagli dal contenuto del suo bagaglio.

In caso di violazione di dette prescrizioni constatate al momento della partenza, l'Azienda potrà legittimamente rifiutare il trasporto.

E' severamente vietato trasportare nel bagaglio stivato oggetti di elevato valore. La Bonelli Bus non risponde del loro deterioramento o smarrimento, salvo ne abbia fatto consegna al vettore con apposita dichiarazione di valore.

### **8.4. La responsabilità del bagaglio**

L'Azienda, in base alle disposizioni di legge vigenti, è responsabile - entro il limite massimo di Euro 6,20 per chilogrammo, o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore - della perdita o 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 imputabile. La perdita o le avarie devono essere fatte constatare, 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 avarie non apparenti (art.1697 codice civile). Qualora il bagaglio venisse rinvenuto sarà cura del passeggero ritirarlo presso l'Ufficio Assistenza che gli sarà comunicato.

Per i bagagli e gli oggetti non consegnati al vettore, questi non è responsabile della perdita (o delle avarie), se non quando il passeggero provi che le stesse sono state determinate da causa imputabile al vettore.

E' fatta 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 ovvero conseguenti ad incidente avvenuto per colpa del vettore.

### **8.5. 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. +39 0541 662069 (tutti i giorni 8.30-12.30 e 15.30-19.30) ovvero inviare una mail a [info@bonellibus.com](mailto:info@bonellibus.com).

### **8.6. 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 (cm 140 - lunghezza + profondità + larghezza) e, se pieghevoli, che questi siano ripiegati in condizioni di sicurezza.

## **ART. 9 IL TRASPORTO DI ANIMALI**

### **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".

### **Le condizioni di trasporto**

Ad ogni viaggiatore, munito di regolare documento di viaggio, è concesso di portare un animale di piccola taglia ( max 10kg).

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 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 mangime e gli abbeveratoi non siano colmi. I cani devono essere obbligatoriamente tenuti al guinzaglio e l'area a loro riservata dovrà essere mantenuta pulita e decorosa da parte del proprietario (collocare telo o tappetino a protezione della zona). Durante il trasporto che deve avvenire previo pagamento di biglietto a tariffa ordinaria o, nei casi sia prevista, quella prestabilita, devono essere tenuti in modo da non arrecare danno o disturbo agli altri viaggiatori. Ogni passeggero può trasportare al massimo n.1 cesta o gabbia o contenitore.

## 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 consentito occupare il posto a sedere, il sedile resta a disposizione del solo passeggero (vedi paragrafo costo del trasporto). 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.

## Il costo del trasporto

Al trasporto di animali si applica la tariffa scontata del 50%, della tariffa intera, fatte salve diverse disposizioni tariffarie. Detta tariffa include un posto a sedere, tuttavia l'animale deve essere posizionato nello spazio antistante la seduta messa a sua disposizione. E' vietato occupare il sedile.

Il cane guida del passeggero non vedente non è soggetto al pagamento di alcun biglietto.

## ART. 10 MECCANISMO PER IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI

L'Azienda al fine di garantire un costante miglioramento della qualità del servizio offerto, mette a disposizione dei propri clienti un modulo per la SEGNALAZIONE e/o RECLAMO nell'area "Contatti" "Segnalazioni e reclami" sul sito aziendale [www.bonellibus.com](http://www.bonellibus.com).

### 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:

- compilando l'apposito modulo per segnalazioni, accedendo all'Area "Contatti" "Segnalazioni e Reclami" sul sito [www.bonellibus.com](http://www.bonellibus.com);
- inoltrando la segnalazione tramite posta ordinaria all'indirizzo Via Murano, 54- 47838 Riccione (RN)
- via mail all'indirizzo: [reclami@bonellibus.com](mailto:reclami@bonellibus.com)

Eventuali segnalazioni inoltrate per iscritto dovranno sempre essere indirizzate a:

BONELLI BUS – Via Murano, 54- 47838 Riccione (RN).

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.

## **10.2. Reclami per violazione dei diritti del passeggero**

L'Azienda garantisce la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, e assicurando comunque il rispetto delle misure minime individuate dall'Allegato A alla delibera ART n. 28/2021.

Le informazioni qui contenute sono fornite dall'Azienda anche nella sezione dedicata del sito web, accessibile dall'home page, tramite il link "Reclami"; nella carta dei servizi nella sezione dedicata denominata "Reclami" nonché a bordo degli autobus.

Si intende per "reclamo": ogni comunicazione scritta con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla

normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale, o, dalla carta dei servizi.

Il passeggero può presentare un reclamo:

a) utilizzando, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;

b) più canali tra cui:

b.1) il sito web, con accesso dal seguente apposito link denominato "Reclami" posto nella sezione dedicata accessibile dall'home page del sito aziendale [www.bonellibus.com/contatti/reclami](http://www.bonellibus.com/contatti/reclami) e segnalazioni;

b.2) inoltrando una mail all'indirizzo: [reclami@bonellibus.com](mailto:reclami@bonellibus.com) con rilascio di apposita ricevuta.

b.3) a mezzo posta raccomandata tramite il seguente indirizzo Bonelli Bus Sas Via Murano 54 47838 Riccione (RN)

c) compilando l'apposito modulo per reclami, reso in modalità anche stampabile, reperibile nell'Area Reclami sul sito [www.bonellibus.com](http://www.bonellibus.com) in [italiano](#) o in [inglese](#).

È fatta salva la possibilità per l'utente di presentare il reclamo senza utilizzare il modulo predefinito: in questo caso l'Azienda provvederà ad esaminare i reclami che riporteranno almeno i seguenti elementi:

a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;

b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;

c) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi.

**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, nelle modalità e con gli elementi sopra indicati, può essere inoltrato all'Azienda esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio e/o dell'eventuale rappresentante e trasmesso all'Azienda nel rispetto dei termini previsti dall'articolo 27 del Regolamento (UE) n.181/2011. In particolare il reclamo deve essere inoltrato 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.

Ai fini del decorso dei termini di cui sopra:

- a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio;
- b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna all'Azienda;

È fatta comunque salva la facoltà del passeggero di:

- di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie.
- di presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti con le modalità descritte al successivo punto 10.2.1.

L'utente può ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto pari al 10% nel caso riceva risposta al reclamo tra il 91° e 121° giorno dal ricevimento del reclamo da parte dell'Azienda e pari al 20% nel caso di risposta non fornita entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo.

Nel caso di abbonamento, l'entità di tale indennizzo, da corrispondere all'utente ove la risposta sia fornita oltre i termini di cui sopra è definito nella misura del 10% del costo del biglietto di corsa semplice

L'indennizzo non è mai dovuto nei casi in cui:

- a) l'importo dello stesso è inferiore a 4 euro;
- b) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche indicate;
- c) all'utente è già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

**Procedure di registrazione dei reclami, conservazione dei relativi dati e pubblicazione** – L'Azienda, in ottemperanza alla regolamentazione prevista in

materia, provvede, nell'ambito del meccanismo per il trattamento dei reclami, alla registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo: i riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio; la tipologia di servizio; la data di ricevimento del medesimo; i motivi che fondano il reclamo riportati nel modulo predisposto e la risposta motivata al reclamo, corredata della relativa data di invio. L'Azienda, nel rispetto delle norme in materia di tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, conserva i dati inerenti al reclamo, ivi incluse le registrazioni di cui al paragrafo precedente per un periodo di tempo congruo, comunque non inferiore a 24 mesi decorrenti dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio, anche in relazione alle eventuali richieste di informazioni formulate dall'Autorità nell'esercizio dei compiti istituzionali della stessa in materia di tutela dei diritti degli utenti.

### **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. Per i servizi di linea di competenza locale (regionale, comunale) i reclami possono essere inoltrati anche alle sedi locali dell'Autorità che faranno da tramite con la sede nazionale.

L'Organismo in questione è l'Autorità per la regolazione dei trasporti alla quale il reclamo può essere a mezzo raccomandata postale all'indirizzo di Via Nizza n.230 – 10126 Torino, oppure inviando una email ai seguenti indirizzi di posta elettronica:

- posta elettronica certificata (PEC) [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)

- posta elettronica semplice [reclami.bus@autorita-trasporti.it](mailto:reclami.bus@autorita-trasporti.it).

oppure utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità.

Per ulteriori informazioni si consulti il sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it).

## APPENDICE CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO:

### **Adeguamento Covid-19**

Al fine di tutelare la salute e incrementare negli ambienti di lavoro l'efficacia delle misure precauzionali di contenimento adottate per contrastare l'epidemia di COVID-19, l'azienda ha definito un protocollo di regolamentazione in attuazione delle disposizioni legislative e sanitarie previste in relazione allo stato di emergenza epidemiologica da Covid-19 ed è in fase di adozione della prassi **UNI/PdR 95.6:202**. Attraverso l'adozione del protocollo l'azienda intende fornire:

- prescrizioni adeguate cui il personale deve attenersi, in base alle mansioni e ai contesti lavorativi e con particolare riferimento al corretto utilizzo dei dispositivi di protezione individuale (DPI), al fine di contribuire a prevenire ogni possibile forma di diffusione di contagio;

- una comunicazione adeguata agli utenti del servizio di trasporto e ai terzi che entrino in contatto con l'azienda ed il suo personale riguardo alle regole di comportamento generale da osservare.

Il protocollo è stato diffuso al personale, agli utenti del servizio di trasporto e a terzi (affissione all'interno dei mezzi e pubblicato sul sito web) che si impegnano ad uniformarsi scrupolosamente alle indicazioni dello stesso e ad adottare in ogni circostanza comportamenti responsabilmente cauti al fine di mantenere in sicurezza l'azienda e i mezzi di trasporto impiegati nell'esercizio dell'attività.

La verifica delle regole stabilite dal protocollo avviene con audit interno almeno una volta all'anno.

Il protocollo è soggetto a periodico aggiornamento rispetto alle nuove disposizioni nazionali.

Sono stati riadeguati l'ambienti di lavoro, gli orari ingresso e uscita per gl'impiegati.

- rimodulazione dei livelli di attività;
- ricorso agli ammortizzatori sociali disponibili ai sensi del D.L. n. 18/2020 (convertito dalla L. n. 27/2020) e degli eventuali provvedimenti successivi in raccordo agli istituti contrattuali generalmente finalizzati a consentire l'astensione dal lavoro, anche utilizzando i permessi e periodi di ferie arretrati e non ancora fruiti;
- ridefinizione delle modalità di accesso dei fornitori;
- ridefinizione della procedura di pulizia e sanificazione dei locali e dei mezzi;

\*\*\*\*\*

Ultimo aggiornamento 03/02/2021