

# CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

**PREMESSA**

**ART.1 INFORMAZIONI DI VIAGGIO**

**ART.2 IL DOCUMENTO DI VIAGGIO**

- 2.1 Tipologia dei documenti di viaggio
- 2.2 Validità del documento di viaggio
- 2.3 Sanzioni amministrative per irregolarità dei titoli di viaggio
- 2.4 Furto e smarrimento del titolo di viaggio
- 2.5 Fatturazione del titolo di viaggio
- 2.6 Privacy
- 2.7 Cambio data
- 2.8 Rimborso del titolo di viaggio

**ART.3 TRASPORTO MINORI**

- 3.1 Sistemi di ritenuta per bambini a bordo dell'autobus
- 3.2 Trasporto di minori accompagnati
- 3.3 Trasporto di minori non accompagnati

**ART.4 IL BAGAGLIO**

- 4.1 Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite
- 4.2 Bagaglio ulteriore
- 4.3 Oggetti contenuti nel bagaglio
- 4.4 La responsabilità del bagaglio
- 4.5 Il furto e/o smarrimento del bagaglio
- 4.6 Smarrimento oggetti non consegnati

**ART.5 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO**

- 5.1 Responsabilità del passeggero per danni
- 5.2 Fumo/soste di ristoro/toilette

**ART.6. IL TRASPORTO DI ANIMALI**

- 6.1 Gli animali ammessi a bordo
- 6.2 Le condizioni di trasporto
- 6.3 Le responsabilità
- 6.4 Il costo del trasporto

**ART.7 CONDIZIONI CONTRATTUALI NON DISCRIMINATORIE**

**ART.8 DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA**

**ART.9 DIRITTI DEL PASSEGGERO IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO**

- 9.1 Continuazione, reinstradamento e rimborso
- 9.2 Diritto all'assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- 9.3 Diritto all'informazione

**ART.10 RISARCIMENTO E ASSISTENZA IN CASO DI INCIDENTE**

**ART.11 INFORMAZIONE E RECLAMI**

- 11.1 Informazione sul viaggio
- 11.2 Segnalazione disservizi
- 11.3 Reclami per violazione dei diritti del passeggero
- 11.4 Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti

## PREMESSA

Le presenti Condizioni di Viaggio disciplinano il servizio di trasporto passeggeri su gomma in ambito nazionale e internazionale effettuato dalla Bonelli Bus s.a.s., P.I./C.F. 00896170404, con sede legale in Riccione (RN) viale Murano, 54 - 47838 - tel. (+39) 0541.662069, e-mail: [info@bonellibus.com](mailto:info@bonellibus.com). Le Condizioni di Viaggio possono essere consultate sul sito internet [www.bonellibus.it](http://www.bonellibus.it).

## ART.1 INFORMAZIONI DI VIAGGIO

Bonelli Bus s.a.s. garantisce l'informazione sui propri servizi di linea. Gli orari pubblicati possono subire variazioni e pertanto si è tenuti a chiedere conferma al momento della prenotazione. Il programma di esercizio di tutte le linee potrà inoltre subire riduzioni/intensificazioni/modifiche di orari nei periodi di Natale, Capodanno e Pasqua. Per sopraggiunte necessità logistiche, durante tutto l'anno, possono verificarsi modifiche nel percorso del servizio, con inserimento di interscambi. La dicitura inserita in fase di prenotazione online "corsa diretta" fa riferimento all'espletamento del servizio senza inserimento di interscambi. Le informazioni vengono fornite per mezzo dell'orario ufficiale:

- sul sito [www.bonellibus.it](http://www.bonellibus.it);
- presso le agenzie di viaggio/rivendite autorizzate;
- tramite call center al numero (+39) 0541.662069 dalle 08.30 alle 18.30;
- social network.

È possibile ottenere informazioni relative a:

- Condizioni di viaggio;
- Orari, costi e promozioni in atto;
- Condizioni di accesso al servizio per gli animali di piccola taglia;
- Disponibilità dei servizi a bordo (W.C., Wi-Fi, prese elettriche, prese USB);
- Modifica di linee, soppressione di corse, ecc.;
- Eventuali interruzioni o ritardi del servizio;
- Procedure per i reclami, annullamento titoli di viaggio, rimborso.

Bonelli Bus s.a.s., inoltre, si impegna a trasportare la persona munita di valido documento di viaggio sulla tratta acquistata. È severamente proibito il trasporto di: merci pericolose, materiali esplosivi e/o infiammabili. È obbligatorio presentarsi presso il luogo di partenza con almeno 15 (quindici) minuti di anticipo rispetto all'orario previsto. Nei periodi di alta stagione e in alcuni periodi dell'anno, a causa dell'elevata affluenza, il servizio potrà essere svolto da mezzi di vettori terzi selezionati.

## ART.2 IL DOCUMENTO DI VIAGGIO

Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto da parte dell'azienda solo se in possesso di valido titolo di viaggio emesso a suo nome, per la tratta, la data e l'orario di partenza indicati. Non sono ammesse variazioni di località di salita e/o discesa o inversione del percorso. I nostri biglietti sono acquistabili:

- sul sito [www.bonellibus.it](http://www.bonellibus.it);
- presso le agenzie di viaggio (elenco consultabile sul sito [www.bonellibus.it](http://www.bonellibus.it));
- presso le rivendite convenzionate (elenco consultabile sul sito [www.bonellibus.it](http://www.bonellibus.it)).

### 2.1 Tipologia dei documenti di viaggio

#### A) Biglietto

È il documento emesso da Bonelli Bus s.a.s., o in suo nome e per suo conto da agenti autorizzati comprendente un estratto delle C.G.T, per le quali si rimanda al sito [www.bonellibus.it](http://www.bonellibus.it), e le altre informazioni necessarie. Il biglietto riporta il nome e l'indirizzo del vettore, il luogo e la data di emissione, il numero del posto (che per motivi logistici/organizzativi potrebbe subire variazioni), il luogo e l'ora di partenza e di destinazione del trasporto, il prezzo del viaggio, il nome del passeggero. Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio, il passeggero è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati in esso riportati, con particolare riferimento al nominativo indicato, al prezzo corrisposto, alla tratta, alla data e all'ora di partenza, assicurandosi, 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 presentare un eventuale reclamo, nonché l'indirizzo web. Se trattasi di acquisto del titolo di viaggio presso rivendite autorizzate, prima di completare la transazione, il passeggero è tenuto

a rilasciare obbligatoriamente un numero di cellulare valido, al solo scopo di ricevere, qualora necessario, comunicazioni di servizio. Il biglietto può consistere:

- in un documento "cartaceo", comprendente il tagliando per il passeggero;
- in tutti i diversi documenti che attestano l'emissione di un biglietto "elettronico", quali, per esempio, la ricevuta di itinerario via e-mail, il tagliando elettronico su smartphone.

## B) Biglietto eccedenza bagaglio

È il documento emesso da Bonelli Bus s.a.s., o in suo nome e per suo conto da agenti autorizzati (autisti), come ricevuta di pagamento per il trasporto di bagaglio in eccedenza rispetto alla franchigia (vedi art. 4) e per il trasporto di animali (vedi art. 6). Il biglietto eccedenza bagaglio viene emesso autonomamente.

## 2.2 Validità e verifica del documento di viaggio

Il titolo di viaggio emesso ha validità esclusivamente per il giorno, l'ora e la corsa indicata e deve essere esibito a ogni richiesta del personale di servizio; non possono essere effettuate modifiche, emessi coupon o eseguiti annullamenti dei titoli di viaggio, dopo l'orario di partenza, in quanto in tal caso il titolo di viaggio è da considerarsi perso. Se sprovvisto di titolo di viaggio (cartaceo e/o elettronico) il passeggero può essere ammesso a bordo, nel limite dei posti disponibili, e il biglietto verrà emesso dal personale di bordo. Non è valido il titolo di viaggio contraffatto, non intero o comunque reso illeggibile. Il titolo di viaggio è a tutti gli effetti un documento fiscale. Per richiedere la fattura, si consulti il punto 2.5. Per i servizi di trasporto svolti in ambito internazionale, è condizione essenziale del trasporto che il passeggero sia munito di documento valido per l'espatrio (passaporto e/o carta di identità e per i cittadini extra UE permesso/carta di soggiorno) nonché dei visti necessari per l'ingresso e il transito nei Paesi attraversati dal servizio di trasporto. Conseguentemente 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 a interrompere il viaggio. Il personale di bordo è incaricato di effettuare il controllo dei titoli di viaggio e comminare le sanzioni amministrative ai sensi della normativa nazionale e regionale vigente. Il personale in questione è altresì deputato a ogni controllo o servizio di vigilanza ritenuto necessario da Bonelli Bus s.a.s. per il cui espletamento non è richiesto l'esercizio di pubbliche potestà o l'impiego operativo di funzionari appartenenti alle forze di polizia.

## 2.3 Sanzioni amministrative per irregolarità dei titoli di viaggio

Ai sensi della Legge Regionale Emilia-Romagna n.30 ottobre 1998, gli utenti dei servizi di trasporto pubblico regionale e locale sono tenuti a munirsi di regolare titolo di viaggio, a convalidarlo e conservarlo per la durata del percorso e a esibirlo su richiesta degli agenti accertatori. La constatazione della contraffazione del titolo di viaggio comporta in ogni caso il ritiro del documento da parte dell'agente in servizio. La violazione di tale obbligo comporta:

- a) il pagamento dell'importo relativo alla tariffa di corsa semplice con sovrapprezzo per emissione a bordo per il servizio già usufruito;
- b) la sanzione amministrativa non inferiore a 50 (cinquanta) e non superiore a 200 (duecento) volte la tariffa ordinaria in vigore relativa alla prima zona tariffaria; l'importo della sanzione è arrotondato a €0.50 (zero, cinquanta) o superiori;
- c) il pagamento dell'importo corrispondente al valore del titolo abusivamente utilizzato, nel caso di utilizzo di titolo di viaggio contraffatto o alterato, oltre a quanto previsto alla lettera b) e fatta salva l'azione penale.

Le sanzioni si applicano anche quando l'utente, titolare di abbonamento personale non sia in grado di esibirlo all'agente accertatore. Nel caso in cui lo stesso presenti il documento di viaggio entro i successivi 5 (cinque) giorni, purché il documento non risulti regolarizzato successivamente all'accertamento della violazione, si applica una sanzione di importo pari a €6.00 (sei). Qualora il pagamento della penalità non possa essere espletato il contravventore dovrà fornire le proprie generalità ed esibire un documento d'identità.

## 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 a una rivendita della denuncia all'autorità ovvero semplice autocertificazione con allegata copia del documento di identità. In ogni caso, prima della partenza va data informazione telefonica allo (+39) 0541.662069, inviando contestualmente una copia dell'autocertificazione all'indirizzo e-mail [autolinee@bonellibus.it](mailto:autolinee@bonellibus.it).

## 2.5 Fatturazione del titolo di viaggio

Il titolo di viaggio assolve la funzione dello scontrino fiscale ai sensi dell'articolo n.12 legge 30 dicembre 1991 n.413. Il biglietto emesso online è già una ricevuta fiscale detraibile in contabilità e il pagamento con carta di credito ne certifica l'acquisto. L'emissione della fattura potrà essere richiesta dal passeggero entro 24 (ventiquattro) ore dalla data di acquisto all'indirizzo e-mail [contabilita@bonellibus.com](mailto:contabilita@bonellibus.com) allegando la copia del titolo di viaggio. La fattura sarà inviata in formato elettronico all'indirizzo e-mail fornito dal passeggero.

## 2.6 Privacy

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati da Bonelli Bus s.a.s. su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del D.lgs. n.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", secondo principi di trasparenza, pertinenza e non eccedenza, per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto. Ai Viaggiatori spettano i diritti ex art.7 D.lgs. n.196/2003 che potranno essere esercitati rivolgendosi al numero telefonico (+39) 0541.662069, specificando all'operatore la natura della richiesta. I viaggiatori interessati possono prendere visione dell'informativa sul rispetto della privacy disponibile sul sito [www.bonellibus.it](http://www.bonellibus.it). Le informazioni relative a eventuali cancellazioni o ritardi alla partenza di un servizio regolare saranno fornite ai passeggeri secondo quanto stabilito all'art.9 delle presenti condizioni di trasporto, sempre che il passeggero ne abbia fatto richiesta all'atto della prenotazione/acquisto del titolo di viaggio e abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato. La mancata comunicazione di tali dati personali renderà impossibile adempiere agli obblighi di informazione all'utenza.

## 2.7 Cambio data

Per il cambio data è prevista l'applicazione di una penale di €5.00 (cinque) per ogni passeggero. La richiesta di cambio data deve avvenire prima dell'orario e della data di partenza prenotati telefonando al numero (+39) 0541.662069 o inviando una e-mail all'indirizzo [autolinee@bonellibus.com](mailto:autolinee@bonellibus.com).

## 2.8 Rimborso del titolo di viaggio

Qualora il passeggero rinunci al trasporto, potrà richiedere il rimborso secondo le modalità di seguito previste. L'annullamento del titolo di viaggio deve avvenire prima dell'orario e della data di partenza prenotati e indicati sul biglietto stesso:

- contattando telefonicamente, in orario di ufficio il call center Bonelli Bus s.a.s. allo (+39) 0541.662069;
- tramite e-mail all'indirizzo [autolinee@bonellibus.com](mailto:autolinee@bonellibus.com);
- recandosi personalmente presso l'agenzia di viaggio/rivendita convenzionata con l'azienda dove è stato acquistato il biglietto.

In caso di annullamento del viaggio il passeggero ha diritto al rimborso del prezzo del biglietto nella misura del 70% (settanta). Gli annullamenti devono essere comunicati almeno 48 (quarantotto) ore prima dell'orario di partenza. Nessun rimborso è dovuto per annullamenti comunicati/effettuati nelle 48 (quarantotto) ore precedenti all'orario di partenza o successivamente all'orario di partenza stesso. Le richieste di rimborso pervenute oltre tali termini non verranno accolte. Una volta comunicata la rinuncia al trasporto nei tempi previsti, la domanda di rimborso dovrà essere trasmessa, indicando gli estremi del titolo di viaggio e i propri dati anagrafici, via e-mail all'indirizzo [autolinee@bonellibus.com](mailto:autolinee@bonellibus.com) oppure per iscritto a Bonelli Bus s.a.s., viale Murano, 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. Non si procederà al rimborso in mancanza dei dati richiesti. È anche possibile inviare PEC all'indirizzo di posta certificata [direzione@pec.bonellibus.com](mailto:direzione@pec.bonellibus.com). Per i biglietti acquistati online, il rimborso avverrà esclusivamente con lo storno della transazione e il riaccredito sulla carta utilizzata per effettuare l'acquisto. Il diritto di richiedere il rimborso decade, qualora dovuto, se non viene esercitato entro il termine di 60 (sessanta) giorni dalla data di annullamento. I rimborsi saranno effettuati entro 3 (tre) mesi dalla data di ricevimento della richiesta, salvo i casi che richiedano indagini conoscitive più approfondite. Il vettore non è tenuto al rimborso della parte del biglietto non fruita a causa dell'impossibilità a proseguire il viaggio da parte del passeggero dovuta al mancato rispetto da parte di quest'ultimo delle disposizioni di legge, ovvero per causa imputabile al medesimo (per esempio se non si ripresenta all'appuntamento fissato dopo la sosta di ristoro, deve scendere dall'autobus per motivi personali/per motivi di salute o viene fatto scendere dal personale di bordo o dalle autorità per molestie o ubriachezza ecc.).

I biglietti della linea internazionale Shuttle Rimini-San Marino non sono rimborsabili.

## ART.3 TRASPORTO 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 luogo di residenza del minore di 14 (quattordici) anni, con destinazione determinata.

### 3.1 Sistemi di ritenuta per bambini a bordo dell'autobus

I passeggeri bambini di età non superiore a 3 (tre) anni possono essere trasportati (sui minibus e sugli autobus di cui alle categorie internazionali M2 ed M3) soltanto in dispositivi di ritenuta per bambini omologati. Tali dispositivi devono essere portati con sé dagli accompagnatori e, durante il viaggio, devono essere fissati, a 2 (due) punti, con le cinture di sicurezza presenti. La Bonelli Bus s.a.s. non assume alcuna responsabilità in ordine all'idoneità e conformità alla legge dei dispositivi di ritenuta per bambini portati dagli accompagnatori. I passeggeri bambini di età superiore a 3 (tre) 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 kg 36 (trentasei) 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. I passeggeri di peso fino a kg 36 (trentasei) e altezza fino a mt 1,50 (uno e cinquanta) che viaggiano su autobus e minibus adibiti a servizio di linea possono non essere assicurati con i sistemi di ritenuta per bambini, a condizione che non occupino un sedile anteriore e siano accompagnati da almeno un passeggero di età non inferiore ad anni 16 (sedici). È fatto obbligo ai passeggeri di adempiere all'obbligo di utilizzare le cinture di sicurezza, quando sono seduti e 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.

### 3.2 Trasporto di minori accompagnati

I minori di 14 (quattordici) anni 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 (quattordici) anni che viaggino non accompagnati da almeno uno di loro e che intendono concedere l'autorizzazione a una persona fisica diversa dovranno sottoscrivere la dichiarazione di accompagnamento ([https://www.poliziadistato.it/statics/31/modulo\\_dichiarazione\\_accompagnamento.pdf](https://www.poliziadistato.it/statics/31/modulo_dichiarazione_accompagnamento.pdf)) che resterà agli atti della questura. Il passeggero munito di biglietto o abbonamento avrà la facoltà di fare viaggiare gratuitamente un bambino fino a 3 (tre) anni di età purché questo non occupi un posto a sedere. Il passeggero stesso sarà tenuto alla sua sorveglianza assumendosene ogni tipo di responsabilità.

### 3.3 Trasporto di minori non accompagnati

Per minori di età compresa fra 14 (quattordici) e 18 (diciotto) anni, deve essere rilasciata una autorizzazione scritta da parte dei genitori o tutori, da allegare al titolo di viaggio. Il modulo è scaricabile dal sito [www.bonellibus.it](http://www.bonellibus.it). È possibile altresì richiederlo telefonando allo (+39) 0541.662069. Sulle linee autorizzate in ambito nazionale, i minori di età compresa fra 14 (quattordici) e 17 (diciassette) 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 (sedici) sono ammessi al trasporto solo se accompagnati. I genitori o chi esercita la responsabilità tutoria di minori di anni 16 (sedici) che viaggino non accompagnati da almeno uno di loro e che intendono concedere l'autorizzazione a una persona fisica diversa devono sottoscrivere la dichiarazione di accompagnamento (al punto 3.2) che resterà agli atti della questura. I soggetti di età compresa fra 16 (sedici) e 17 (diciassette) anni compiuti, possono viaggiare non accompagnati provvisti di documento di riconoscimento valido e muniti di regolare autorizzazione scritta da parte dei genitori o tutori. Il modulo è scaricabile dal sito [www.bonellibus.it](http://www.bonellibus.it). È possibile altresì richiederlo telefonando allo (+39) 0541.662069. Il personale di bordo potrà richiedere al passeggero l'esibizione di un valido documento di identità.

## ART.4 TRASPORTO BAGAGLI

### 4.1 Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite

Il bagaglio si distingue in:

- a) bagaglio a mano: è il bagaglio di dimensioni ridotte e/o di particolare valore;

- b) bagaglio consegnato al vettore: da depositare nel vano bagagli (valigie, borsoni, trolley) e di dimensione e peso non eccedenti quanto definito nei limiti.

I passeggeri sono trasportati, a titolo gratuito, come bagaglio speciale (max.1 (uno) passeggero per nucleo familiare), possono essere ammessi soltanto nel caso in cui rientrino nelle misure fissate per i normali bagagli (cm 140 (centoquaranta) lunghezza + profondità + larghezza) e se pieghevoli, che siano fissati in condizioni di sicurezza.

#### Dimensioni consentite

Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito, sotto la propria custodia, di un bagaglio a mano di dimensioni massime di cm 40 (quaranta)x30(trenta)x15(quindici) e di peso non superiore a kg 5 (cinque) 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 di un ulteriore bagaglio della dimensione massima di cm 140 (centoquaranta; lunghezza + profondità + larghezza) e di peso non superiore a kg 20 (venti). I bagagli vengono riposti nella bauliera dell'autobus e devono recare una etichetta con l'indicazione chiara e leggibile del nominativo, dell'indirizzo e del recapito telefonico, oltre alla data e alla tratta del viaggio prenotato.

#### 4.2 Bagaglio ulteriore

È 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 solo in presenza di un solo bagaglio al seguito oltre alla bicicletta (la bici va smontata in due pezzi e riposta in apposita sacca con individuazione del proprietario, previa richiesta con un giorno di anticipo alla partenza di disponibilità di posto). Il costo per il trasporto della bicicletta è di €20.00 (venti) da pagarsi direttamente al personale presente a bordo dell'autobus. Il costo per il trasporto di monopattino è di €10.00 (dieci) da pagarsi direttamente al personale presente a bordo dell'autobus. Qualora si tratti di una spedizione non accompagnata della bicicletta, il prezzo della stessa, smontata in due pezzi e riposta in apposita sacca, è di €40.00 (quaranta).

#### 4.3 Oggetti contenuti nel bagaglio

È fatto divieto al passeggero di collocare nel bagaglio cose che possano arrecare danno quali merci o sostanze pericolose e nocive, materiale infiammabile, liquidi in genere e materiale deperibile. Bonelli Bus s.a.s. 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. È severamente vietato trasportare nel bagaglio stivato, oggetti di elevato valore e oggetti delicati, non soggetti a compressione e materiale deperibile. Bonelli Bus s.a.s. non risponde del loro deterioramento o smarrimento, salvo ne sia stata fatta consegna al vettore con apposita dichiarazione di valore.

#### 4.4 La responsabilità del bagaglio

Salvo quanto disposto dal successivo art.10, Bonelli Bus s.a.s. è responsabile della perdita e delle avarie del bagaglio che gli è stato consegnato chiuso entro il limite massimo di €6.20 (sei e venti) per chilogrammo o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore del passeggero e accettata dal vettore. Se il peso del bagaglio del passeggero non viene registrato, si ritiene che esso non superi il peso massimo consentito di kg 15 (quindici). Per i bagagli e gli oggetti non consegnati, Bonelli Bus s.a.s. 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 stesso. Non è previsto alcun risarcimento o indennizzo automatico. Il passeggero, nell'ambito della normativa sopra richiamata ed entro i limiti ivi precisati, avrà diritto al risarcimento dei soli danni che risultano provati. 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 3 (tre) giorni, se trattasi di perdita o di avarie non apparenti (art.1967 c.c.). Qualora il bagaglio venisse rinvenuto sarà cura del passeggero ritirarlo presso il luogo che gli sarà comunicato.

#### 4.5 Il furto e/o smarrimento del bagaglio

Fermo quanto al punto precedente, Bonelli Bus s.a.s. comunica l'obbligo per i passeggeri di etichettare con apposita targhetta i propri bagagli segnalando nome, cognome, indirizzo e numero di telefono. 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 di discesa. Il passeggero dovrà quanto prima contattare l'azienda telefonando allo (+39) 0541.662069, inviando un messaggio Whatsapp (+39 0541.662069) ovvero inviare una e-mail a [autolinee@bonellibus.it](mailto:autolinee@bonellibus.it).

#### 4.6 Smarrimento oggetti non consegnati

Bonelli Bus s.a.s. non si assume alcuna responsabilità sul mancato ritrovamento di oggetti non consegnati e dimenticati a bordo dell'autobus. Gli oggetti ritrovati saranno conservati per un massimo di 7 (sette) giorni presso l'azienda dopodiché si applicherà la disciplina prevista dal Codice civile.

#### ART.5 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITÀ DEL PASSEGGERO

Il cliente è chiamato a collaborare con l'azienda per la sicurezza del viaggio e 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 e comunque che rispettino le comuni regole del vivere civile.

#### 5.1 Responsabilità del passeggero per danni

Il passeggero è responsabile nei confronti dell'azienda per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi e al personale dell'azienda; nonché dei danni arrecati ad altri passeggeri e gli oggetti di loro proprietà, durante il trasporto. In caso di danneggiamento doloso, Bonelli Bus s.a.s. si riserva la facoltà di sporgere denuncia a norma di legge e avanzare richiesta di risarcimento nelle competenti sedi. A bordo dell'autobus, il viaggiatore è tenuto al rispetto delle istruzioni impartite dal personale conducente e di accompagnamento. Inoltre, per garantire il regolare svolgimento del servizio e tutelare la sicurezza altrui i passeggeri devono osservare scrupolosamente le norme emanate dalle autorità competenti. In particolare, è fatto obbligo al passeggero di:

- a) controllare preventivamente i dati indicati sul titolo di viaggio (data, ora di partenza, tariffa, fermata di salita e fermata di discesa) e presentarsi al punto di partenza con almeno 15 (quindici) minuti di anticipo
- b) esibire al personale di controllo un documento di identità valido atto ad accertare il diritto a un eventuale sconto tariffario
- c) premunirsi, in caso di necessità, dell'apposito dispositivo di ritenuta per bambini (omologato)
- d) conformarsi alle prescrizioni di viaggio sanitarie e doganali e attenersi alle direttive delle autorità amministrative e degli organi di polizia.
- e) durante il trasporto:
  - osservare prescrizioni (comprese quelle che dovessero comportare impedimenti o restrizione nell'esecuzione del trasporto), avvertenze e inviti del personale di bordo. In particolare, è fatto obbligo al passeggero di indossare le cinture di sicurezza ed eventuali altri dispositivi di ritenuta;
  - non parlare o distrarre in altro modo il conducente alla guida dell'autobus e in generale il personale di bordo;
  - usare le precauzioni necessarie e vigilare, nel limite delle proprie capacità, sulla sicurezza e incolumità delle persone, degli animali e degli oggetti/bagagli sotto la sua custodia;
  - non arrecare disturbo agli altri passeggeri;
  - occupare solamente il posto/i posti a sedere acquistato/i;
  - non sporgersi dai finestrini;
  - rispettare la pulizia dell'autobus e delle attrezzature ivi presenti;
  - non compromettere in qualsiasi modo la regolarità e la sicurezza del viaggio e il livello del servizio;
  - rimanere seduti. In caso di impellente necessità che porti il passeggero ad alzarsi dal posto assegnato, è obbligatorio avvisare il conducente di tali movimenti;
  - non consumare alimenti e/o bevande;
  - non consumare alcolici e/o sostanze che possono alterare le proprie capacità psicomotorie;
  - non fumare (inclusi eventuali dispositivi elettronici/senza combustione);
  - non esercitare la questua e/o attività pubblicitaria/commerciale, anche a scopo benefico, senza il consenso dell'azienda;
  - segnalare al personale di servizio la presenza di oggetti smarriti da altri passeggeri;
  - osservare le norme relative al trasporto di bagagli;
  - avvertire immediatamente il personale di servizio e successivamente l'azienda dello smarrimento di un oggetto/bagaglio.

Il passeggero non è ammesso al viaggio, e nel corso del viaggio stesso può essere allontanato senza diritto ad alcun rimborso, nel caso in cui rappresenti un pericolo per la sicurezza del servizio trasporto secondo le prescrizioni prescritte dal Codice della strada. È vietato, in tal senso, azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte o utilizzare qualsiasi altro dispositivo di sicurezza se non è necessario e in condizioni di effettivo pericolo per sé e per gli altri passeggeri.



## 5.2 Fumo/soste di ristoro/toilette

A bordo dell'autobus è vietato fumare, anche con dispositivi elettronici o senza combustione, sia nell'abitacolo sia negli spazi chiusi (toilette, cabina, ecc.). L'inosservanza dà luogo all'applicazione di sanzione amministrativa, salvo che il fatto costituisca più grave reato, ai sensi delle disposizioni penali vigenti. In caso di reato, l'azienda provvederà a segnalarlo alle autorità giudiziarie e a fornire le generalità dei trasgressori. Qualora gli autobus siano dotati di toilette di bordo, queste sono a disposizione dei passeggeri. Nei viaggi notturni e/o con tempi di viaggio superiori alle 6 (sei) ore è prevista una (o più) sosta presso un'area di servizio attrezzata, ove i passeggeri possono usufruire dei servizi. I viaggiatori devono rispettare scrupolosamente la durata della sosta; ove non diversamente annunciato dal personale di bordo, la durata della sosta è fissata in 15 (quindici) minuti. In caso di soste non previste dall'itinerario ufficiale non abbandonare il veicolo se non dietro espressa autorizzazione del personale di servizio.

## ART.6. IL TRASPORTO DI ANIMALI

### 6.1 Gli animali ammessi a bordo

Il passeggero (munito di regolare documento di viaggio) può portare con sé, previa prenotazione, animali domestici (quali cani, gatti e altri piccoli animali domestici da compagnia) di piccola taglia (max kg 10 (dieci) – 12 (dodici)) vivi, non pericolosi, obbligatoriamente muniti di libretto sanitario, 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.

### 6.2 Le condizioni di trasporto

Fatta eccezione per i cani guida di passeggeri non vedenti, la possibilità di fare 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 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. Il trasporto di animali può essere interrotto senza diritto al rimborso del biglietto, a insindacabile giudizio del personale, nel caso sia necessario salvaguardare la sicurezza del trasporto. Gli animali devono essere collocati in apposito trasportino che va posizionato a terra (è vietato occupare il sedile), di fianco al sedile prenotato dal viaggiatore, in modo da non comportare intralcio al normale passaggio di altri passeggeri. Le dimensioni del trasportino non possono superare i cm 30 (trenta)/30 (trenta)/40 (quaranta) (larghezza/altezza/profondità). I trasportini non dovranno presentare spigoli vivi, non dovranno essere sudici e/o maleodoranti, privi di becchime e con gli abbeveratoi non colmi.

### 6.3 Le responsabilità

Al passeggero spetta la sorveglianza degli animali trasportati per tutta la durata del trasporto; egli è responsabile in via esclusiva per qualsivoglia danno a persone e cose, provocati dal proprio animale. Non è mai consentita l'occupazione del posto a sedere riponendo sullo stesso il trasportino; il sedile resta a disposizione del solo passeggero. La persona che conduce l'animale è tenuta a risarcire i danni qualora lo stesso insudici o deteriori in altro modo l'autobus. Il rilevamento, da parte del personale aziendale, del mancato rispetto di tali regole può comportare l'allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio in condizioni di sicurezza. Nel caso in cui l'animale arrechi disturbo ad altri passeggeri (per problemi di allergia, ecc.) su indicazione del personale di bordo, il passeggero, con il suo animale, è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile.

### 6.4 Il costo del trasporto

Al trasporto di animali si applica la tariffa ordinaria o, nel caso sia prevista, quella prestabilita. Il cane guida del passeggero non vedente non è soggetto al pagamento di alcun biglietto. Bonelli Bus s.a.s., in ottemperanza al Regolamento (UE) n.181/2011 garantisce la tutela dei diritti fondamentali del passeggero.

## ART.7 CONDIZIONI CONTRATTUALI NON DISCRIMINATORIE

Bonelli Bus s.a.s. applica condizioni contrattuali e tariffe dei servizi non discriminatorie né in forma diretta e né in forma indiretta, in base alla nazionalità dei passeggeri o al luogo di stabilimento del vettore o del venditore di biglietti nell'Unione.

## **ART.8 DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA**

Bonelli Bus s.a.s. garantisce il trasporto di passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta senza costi aggiuntivi per le prenotazioni e i biglietti, salvo ragioni di sicurezza e/o salute e nel caso in cui la configurazione del veicolo o delle infrastrutture non permettano di trasportare tale persona in condizioni di sicurezza o concretamente realizzabili. Se i problemi di sicurezza sopra indicati, per i quali al passeggero in questione viene rifiutata una prenotazione o l'imbarco, possono essere risolti dalla presenza di una persona in grado di fornire l'assistenza necessaria, il passeggero può richiedere di essere accompagnato da una persona di sua scelta a titolo gratuito. I passeggeri con disabilità ed età superiore ai 14 (quattordici) anni, possono richiedere la gratuità per il proprio accompagnatore, inviando documentazione all'indirizzo mail [autolinee@bonellibus.it](mailto:autolinee@bonellibus.it) attestante invalidità al 100% (cento) con impossibilità di deambulare senza l'aiuto permanente di un accompagnatore. Qualora non venga accettata una prenotazione o fornito un biglietto l'azienda informa la persona in questione su eventuali servizi alternativi (articolo 10, comma 2 reg.181/2011). È inoltre previsto il risarcimento (pari al costo della riparazione o sostituzione) da parte di Bonelli Bus s.a.s. in caso di perdita o danneggiamento di attrezzature per la mobilità (sedie a rotelle e altri dispositivi di assistenza) ascrivibili al vettore. Se necessario, il vettore si adopera nei limiti del possibile per sostituire temporaneamente la perdita o l'attrezzatura per la mobilità perduta o danneggiata.

## **ART.9 DIRITTI DEL PASSEGGERO IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO**

### **9.1 Continuazione, reinstradamento e rimborso**

In caso di servizi regolari - nazionali e internazionali – il cui punto di imbarco e/o sbarco sia situato nel territorio di uno Stato membro e per cui la cui distanza prevista del servizio sia pari o superiore a 250 (duecentocinquanta) km (fatta eccezione per i passeggeri con biglietti aperti finché l'orario di partenza non è specificato, salvo per i passeggeri in possesso di un titolo di viaggio o di un abbonamento), Bonelli Bus s.a.s., quando prevede ragionevolmente che un servizio regolare subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea per oltre 120 (centoventi) minuti o in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili, offre immediatamente al passeggero la scelta tra:

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

Qualora Bonelli Bus s.a.s. non sia in grado di offrire al passeggero tale scelta, quest'ultimo ha il diritto di ricevere un risarcimento pari al 50% (cinquanta) del prezzo del biglietto (da corrispondersi entro 1 (un) mese dalla presentazione della richiesta di risarcimento), oltre il rimborso del prezzo del biglietto (da corrispondersi in denaro – salvo che il passeggero non accetti altra forma di pagamento) entro 14 (quattordici) giorni dalla formulazione dell'offerta o dal ricevimento della relativa domanda. Quando l'autobus diventa inutilizzabile durante il viaggio, Bonelli Bus s.a.s. assicura o la continuazione del servizio con altro veicolo dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile o il trasporto dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile verso 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 120 (centoventi) minuti alla partenza dalla fermata, i passeggeri hanno diritto alla continuazione, al reinstradamento o al rimborso del prezzo del biglietto da parte di Bonelli Bus s.a.s. come sopra indicato. Tale disposizione non si applica ai passeggeri con biglietti aperti finché l'orario di partenza non è specificato, salvo per i passeggeri in possesso di un titolo di viaggio o di un abbonamento. In caso di servizi regolari - nazionali e internazionali – il cui punto di imbarco e/o sbarco non sia situato nel territorio di uno Stato membro e/o per cui la cui distanza prevista del servizio sia inferiore a 250 (duecentocinquanta) km e in caso di servizi occasionali (noleggio autobus con conducente), Bonelli Bus s.a.s. non assume responsabilità alcuna per ritardi, interruzioni o mancate coincidenze dovuti a cause a essa non imputabili (scioperi, maltempo, guasti meccanici, traffico, condizioni di percorribilità delle strade, controlli da parte dell'Autorità, casi fortuiti e di forza maggiore) quando siano tali da determinare l'impossibilità della prestazione.

### **9.2 Diritto all'assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza**

Per un viaggio la cui durata prevista superi le 3 (tre) ore, in caso di cancellazione o ritardo alla partenza da una stazione superiore a 90 (novanta) minuti, Bonelli Bus s.a.s. offre al passeggero l'assistenza necessaria con generi di conforto in funzione dei tempi di attesa purché siano disponibili sull'autobus, nella stazione o possano essere ragionevolmente forniti. Qualora il ritardo si prolunghi e interessi la notte, l'azienda provvederà alla sistemazione in albergo o altro alloggio fornendo assistenza nell'organizzazione del trasporto tra la stazione e il luogo dell'alloggio qualora si renda necessario un soggiorno di una o più notti. Per ciascun passeggero, Bonelli Bus s.a.s. può limitare il costo di alloggio €80.00 (ottanta) a notte e per un massimo di 2 (due) notti. A tali fini viene prestata particolare

attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e a mobilità ridotta e dei loro accompagnatori. Bonelli Bus s.a.s. non è tenuta a adempiere all'obbligo di cui sopra quando la cancellazione o il ritardo sono dovuti a condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro dei servizi a mezzo autobus.

### 9.3 Diritto all'informazione

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio regolare, l'azienda informa quanto prima della situazione i passeggeri in partenza dalla stazione e comunque non oltre trenta minuti dopo l'ora di partenza prevista, e comunica l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile. Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza 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. Tali informazioni vengono assicurate in formati accessibili alle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

## ART.10 RISARCIMENTO E ASSISTENZA IN CASO DI INCIDENTE

Durante il servizio di trasporto, i passeggeri hanno diritto a un risarcimento per il decesso, lesioni personali nonché per la perdita o il danneggiamento del bagaglio dovuti a un incidente derivante dall'utilizzo di autobus. Per le condizioni e l'importo del risarcimento si rimanda alla legislazione nazionale applicabile e all'art.7 del Regolamento UE 181/2011. Non è previsto alcun risarcimento o indennizzo automatico. Il passeggero, nell'ambito della normativa sopra richiamata ed entro i limiti ivi previsti, avrà diritto al risarcimento dei soli danni che risultino provati. A seguito 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 comprende, ove necessario, sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e l'agevolazione della prima assistenza. L'assistenza prestata non costituisce riconoscimento di responsabilità.

## ART.11 INFORMAZIONE E RECLAMI

### 11.1 Informazione sul viaggio

Tutti i passeggeri che viaggiano mediante servizi di autobus regolari Bonelli Bus s.a.s. hanno diritto a ricevere informazioni adeguate, per tutta la durata del viaggio. Tali informazioni includono i diritti dei passeggeri a essi conferiti dal Reg. UE 181/2011 e i dati necessari per contattare gli organismi nazionali responsabili del controllo. Ove possibile, tali informazioni sono fornite, su richiesta, in formati accessibili, con particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta.

### 11.2 Segnalazione disservizi

Per segnalazioni si intendono eventuali suggerimenti, osservazioni, proposte, consigli e, in generale, tutto quello che può 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 sul sito [www.bonellibus.it](http://www.bonellibus.it);
- inoltrando la segnalazione tramite posta ordinaria all'indirizzo: Bonelli Bus s.a.s. - viale Murano, 54 - 47838 Riccione (RN);
- inviando e-mail all'indirizzo [reclami@bonellibus.com](mailto:reclami@bonellibus.com).

Eventuali segnalazioni inoltrate per iscritto dovranno sempre essere indirizzate a: Bonelli Bus s.a.s. - viale Murano, 54 - 47838 Riccione (RN). Al fine di poter eventualmente dare riscontro alle segnalazioni inoltrate, il cliente deve indicare, oltre alle proprie generalità e 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.

### 11.3 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, sul sito [www.bonellibus.it](http://www.bonellibus.it);
- inviando una e-mail all'indirizzo: [reclami@bonellibus.com](mailto:reclami@bonellibus.com);
- contattando gli uffici allo (+39) 0541.662069;

- inoltrando la segnalazione tramite posta ordinaria o raccomandata all'indirizzo: Bonelli Bus s.a.s. - viale Murano, 54 - 47838 Riccione (RN).

I passeggeri possono trasmettere un reclamo al vettore entro 3 (tre) mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. Entro 1 (un) mese dal ricevimento del reclamo il vettore notifica al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame. Il vettore dovrà fornire una risposta definitiva entro 3 (tre) mesi dal ricevimento del reclamo. I suddetti termini non si applicano alle questioni relative al risarcimento in caso di decesso, lesioni personali o danni e perdite di bagagli in caso di incidenti.

#### 11.4 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 90 (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 nazionale per l'applicazione del regolamento sui diritti dei passeggeri può essere contattato con le seguenti modalità:

Autorità di Regolazione dei Trasporti  
Via Nizza 230, 10126 Torino (TO)  
PEC: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)  
E-mail: [reclami.bus@autorita-trasporti.it](mailto:reclami.bus@autorita-trasporti.it)  
Accesso telematico (SiTe) [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it)