MARINOBUS

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO





Sommario

PREMESSA **4**

ART. 1 INFORMAZIONI DI VIAGGIO **4**

ART. 2 IL DOCUMENTO DI VIAGGIO **4**

2.1. TIPOLOGIA DEI DOCUMENTI DI VIAGGIO *5*

A. Biglietto *5*

B. Biglietto eccedenza bagaglio *5*

2.2. Validità del documento di viaggio *5*

2.3. Furto e smarrimento del titolo di viaggio *6*

2.4. Fatturazione del titolo di viaggio *6*

2.5. Privacy *6*

2.6. Cambio data *6*

A. Tramite portale www.marinobus.it (necessita registrazione) *6*

B. Tramite call-center allo +39 080 3112335 ..... *7*

C. Tramite agenzia presso cui si è acquistato il biglietto *7*

2.7. Riaccredito/Rimborso del titolo di viaggio *7*

A. Per utenti registrati portale www.marinobus.it *7*

B. Per utenti non registrati che acquistano tramite call-center o Agenzia *8*

2.8. Coupon di annullamento *8*

2.9. Rimborso del titolo di viaggio *8*

2.10. Riaccredito/Rimborso del titolo di viaggio acquistato su portali esterni *9*

2.11. Tariffa "POSTOPIÙ" *9*

2.12. University Card *9*

2.13. BRAVISSIMO – Programma fedeltà *9*

ART. 3 TRASPORTO DI MINORI **9**

3.1. Sistemi di ritenuta per bambini a bordo dell'autobus *10*

3.2 Trasporto di minori accompagnati *10*

3.3. Trasporto di minori non accompagnati *10*

ART. 4 TRASPORTO BAGAGLI **10**

4.1. Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite *11*

A. Dimensioni consentite *11*

4.2. Bagaglio ulteriore *11*

4.3 Oggetti contenuti nel bagaglio *11*

4.4 La responsabilità del bagaglio *12*

4.5. Il furto e/o smarrimento del bagaglio *12*

4.6. Smarrimento oggetti non consegnati *12*

ART. 5 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO **12**

5.1. Responsabilità del passeggero per danni *13*

5.2. Fumo/soste di ristoro/toilette *13*

ART.6 IL TRASPORTO DI ANIMALI **13**

6.1. Gli animali ammessi a bordo 13
6.2. Le responsabilità 13
6.3. Il costo del trasporto 14
ART. 7 CONDIZIONI CONTRATTUALI NON DISCRIMINATORIE 14
ART. 8 DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA 14
ART. 9 DIRITTI DEL PASSEGGERO IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO 14
9.1. Continuazione, reinstradamento e rimborso 14
9.2. Diritto all'assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza 15
9.3. Diritto all'informazione 15
ART. 10 RISARCIMENTO E ASSISTENZA IN CASO DI INCIDENTE 15
ART. 11 INFORMAZIONE E RECLAMI 16
11.1. Informazione sul viaggio 16
11.2. Segnalazione disservizi 16
11.3. Reclami per violazione dei diritti del passeggero 16
11.4. Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti 19
11.5 Procedure di registrazione dei reclami, conservazione dei relativi dati e pubblicazione 20

PREMESSA

Le presenti Condizioni di Viaggio disciplinano il servizio di trasporto passeggeri su gomma in ambito nazionale ed internazionale effettuato dalla Soc. Marino S.r.l., P.I/C.F. 03613570724, con sede legale in Altamura (BA) L.go F.S.Nitti, 67 - CAP 70022 - tel. +39 080 3112335 – fax +39 080 3117537, e-mail: info@marinobus.it
Le Condizioni di Viaggio possono essere consultate sul sito internet www.marinobus.it

ART. 1 INFORMAZIONI DI VIAGGIO

Soc. Marino S.r.l. 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 dei canali ufficiali:

- sul sito www.marinobus.it
- presso le biglietterie autorizzate
- tramite call center al numero +39 080 3112335 dalle ore 06:00 alle 01:00 del giorno successivo
- social network
- app

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)
- Modificazione di linee, soppressione di corse, etc.
- Eventuali interruzioni o ritardi del servizio
- Procedure per i reclami, annullamento titoli, rimborso

Soc. Marino S.r.l., 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 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 presso:

- le agenzie di viaggio
- le biglietterie convenzionate
- sul sito www.marinobus.it
- presso ricevitorie SISAL, previo numero di prenotazione rilasciato dal call center +39 080 3112335
- dall'App MarinoBus disponibile per dispositivi Android e IOS.

Solo l'utente registrato avrà la possibilità di scegliere, oltre agli attuali metodi di pagamento, la

prenotazione Mooney da pagare in ricevitoria entro le 24 ore successive. Qualora, nel corso dell'anno solare, tre prenotazioni effettuate attraverso tale modalità, non saranno confermate, questa possibilità sarà inibita.

2.1. TIPOLOGIA DEI DOCUMENTI DI VIAGGIO

A. Biglietto

È il documento emesso da Soc. Marino S.r.l., o in suo nome e per suo conto da agenti autorizzati, denominato "Biglietto Passeggero", comprendente un estratto delle C.G.T, per le quali si rimanda al sito www.marinobus.it, e le altre informazioni necessarie.
Il biglietto riporta il nome e l'indirizzo del Vettore, il luogo e la data di emissione, numero del posto (che per motivi logistici - organizzativi potrebbe subire variazioni, così come potrebbe subire variazioni la tipologia di autobus assegnato alla corsa rispetto a quello visualizzato in fase d'acquisto), 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.
Se trattasi di acquisto del titolo di viaggio presso rivendite autorizzate o acquisti online, 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.
In caso di acquisti su portali terzi, le informazioni relative a orari di partenza e arrivo, fermate, indirizzi, disponibilità e altri dati, non gestite direttamente da Soc. Marino S.r.l. sono fornite da terze parti e potrebbero non essere aggiornate o completamente allineate rispetto a quelle ufficiali e vincolanti disponibili sul sito www.marinobus.it .
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, ad esempio: la ricevuta di itinerario via email, il tagliando elettronico su smartphone o tramite l'applicazione MarinoBus.

B. Biglietto eccedenza bagaglio

È il documento emesso da Soc. Marino S.r.l., 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).

2.2. Validità 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 ad ogni richiesta del personale di servizio; non possono essere effettuate modifiche, coupon o 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, 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 2.4
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 devono essere muniti di 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 ad interrompere il viaggio.

2.3. 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. In ogni caso, prima della partenza va data informazione telefonica al n. +39 080 3112335, inviando contestualmente copia dell'autocertificazione all'indirizzo email info@marinobus.it

2.4. 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 carta di credito ne certifica l'acquisto.
Con l'entrata in vigore Decreto legge n. 79 del 28 giugno 2018 sulla fatturazione elettronica l'emissione della fattura può essere richiesta dal passeggero contestualmente all'acquisto:

- sul portale www.marinobus.it
- tramite call center
- nelle biglietterie convenzionate

richieste successive all'acquisto non saranno accettate.

2.5. Privacy

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati da Soc. Marino S.r.l. su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. (Codice in materia di protezione dei dati personali), secondo principi di liceità, correttezza, trasparenza, pertinenza e limitazione della conservazione, per le finalità connesse all'erogazione del servizio di trasporto. Ai viaggiatori spettano i diritti ex artt. 15-22 del GDPR (tra cui accesso, rettifica, cancellazione, limitazione e opposizione) che potranno essere esercitati inviando una e-mail a privacy@marinobus.it, specificando la natura della richiesta. I viaggiatori interessati possono prendere visione dell'informativa completa sul trattamento dei dati personali disponibile sul sito www.marinobus.it.
Le informazioni relative ad eventuali cancellazioni o ritardi alla partenza di un servizio regolare saranno fornite ai passeggeri tramite contatto telefonico e/o a mezzo mail, sempre che il passeggero ne abbia fatto richiesta all'atto della prenotazione/acquisto del titolo di viaggio ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato. La mancata comunicazione di tali dati personali renderà impossibile adempiere agli obblighi di informazione all'utenza.

2.6. Cambio data

A. Tramite portale www.marinobus.it (necessita registrazione)

- costo nuovo biglietto maggiore rispetto a quello precedentemente acquistato: pagamento della differenza al termine dell'operazione di cambio;
- costo nuovo biglietto inferiore rispetto a quello precedentemente acquistato, riaccredito della differenza nel "BORSELLINO" da poter riutilizzare successivamente per altri acquisti;
- costo nuovo biglietto identico rispetto a quello precedentemente acquistato, l'operazione di cambio verrà effettuata senza alcun esborso/riaccredito;

Per il cambio data è prevista l'applicazione di una penale di €5, per tutti i cambi effettuati oltre le 24 ore

precedenti al viaggio, ad eccezione dei titoli di viaggio con tariffa "Postopiù" (si veda il successivo art. 2.9).

B. Tramite call-center allo +39 080 3112335

- costo nuovo biglietto maggiore rispetto a quello precedentemente acquistato: pagamento della differenza tramite pay-by-link o a bordo dell'autobus il giorno della partenza;
- costo nuovo biglietto inferiore rispetto a quello precedentemente acquistato:
  - *UTENTI REGISTRATI:* riaccredito della differenza nel "BORSELLINO" da poter riutilizzare successivamente per altri acquisti;
  - *UTENTI NON REGISTRATI:* riaccredito della differenza tramite "COUPON" inviato sul numero di cellulare comunicato in fase di emissione del titolo di viaggio, da poter riutilizzare successivamente per altri acquisti, entro un anno dalla sua emissione;
- costo nuovo biglietto identico rispetto a quello precedentemente acquistato, l'operazione di cambio verrà effettuata da operatore call center senza alcun esborso/riaccredito per il viaggiatore che riceverà un sms e/o mail di conferma di avvenuta modifica;

Per il cambio data è prevista l'applicazione di una penale di €5, per tutti i cambi effettuati oltre le 24 ore precedenti al viaggio, ad eccezione dei titoli di viaggio con tariffa "Postopiù" (si veda il successivo art. 2.9).

C. Tramite agenzia presso cui si è acquistato il biglietto

- costo nuovo biglietto maggiore rispetto a quello precedentemente acquistato: pagamento della differenza da pagare in agenzia;
- costo nuovo biglietto inferiore rispetto a quello precedentemente acquistato, riaccredito della differenza tramite "COUPON" inviato sul numero di cellulare comunicato in fase di emissione del titolo di viaggio, da poter riutilizzare successivamente per altri acquisti, entro un anno dalla sua emissione;
- costo nuovo biglietto identico rispetto a quello precedentemente acquistato, l'operazione di cambio verrà effettuata dall'Agenzia senza alcun esborso/riaccredito per il viaggiatore che riceverà il nuovo titolo di viaggio aggiornato a conferma di avvenuta modifica;

Per il cambio data è prevista l'applicazione di una penale di €5, per tutti i cambi effettuati oltre le 24 ore precedenti al viaggio, ad eccezione dei titoli di viaggio con tariffa "Postopiù" (si veda il successivo art. 2.9).

2.7. Riaccredito/Rimborso del titolo di viaggio

Qualora il passeggero rinunci al trasporto, potrà richiedere il rimborso o riaccredito secondo le modalità di seguito previste.

A. Per utenti registrati portale www.marinobus.it

A.1. Prima delle 48 ore dall'orario di partenza:

- Il passeggero avrà diritto al rimborso pari al 70% del prezzo del biglietto acquistato, a mezzo bonifico secondo le modalità previste nel punto 2.9 delle condizioni di viaggio; oppure
- *UTENTE REGISTRATO:* accedendo alla propria area personale potrà in autonomia annullare il proprio titolo di viaggio ottenendo un riaccredito del 100% del valore del prezzo del biglietto acquistato nel "BORSELLINO" annullando e confermando l'operazione. Il credito presente in Borsellino non ha scadenza e non è rimborsabile.

  Si precisa che una delle due procedure sopra esposte esclude l'altra.
- In caso di acquisto contestuale di un biglietto A/R per il quale si è goduto dello sconto del 10% sull'importo totale, l'annullamento di uno solo dei due biglietti comporterà la decadenza dello sconto del 10% applicato al momento dell'acquisto combinato.

A.2. Prima delle 18 ore dall'orario di partenza:

- Riaccredito del 100% del costo della corsa nel "BORSELLINO";
- Non è prevista alcuna forma di rimborso monetario;
- In caso di acquisto contestuale di un biglietto A/R per il quale si è goduto dello sconto del 10% sull'importo totale, l'annullamento di uno solo dei due biglietti comporterà la decadenza dello

sconto del 10% applicato al momento dell'acquisto combinato.

A.3. Nelle 18 ore prima dell'orario di partenza

- Riaccredito dell'80% del costo della corsa nel "BORSELLINO";
- In caso di acquisto contestuale di un biglietto A/R per il quale si è goduto dello sconto del 10% sull'importo totale, l'annullamento di uno solo dei due biglietti comporterà la decadenza dello sconto del 10% applicato al momento dell'acquisto combinato.

B. Per utenti non registrati che acquistano tramite call-center o Agenzia

B.1. Prima delle 48 ore dall'orario di partenza:

- Il passeggero avrà diritto al rimborso pari al 70% del prezzo del biglietto acquistato a mezzo bonifico secondo le modalità previste nel punto 2.8 delle condizioni di viaggio;

B.2. Prima delle 18 ore dall'orario di partenza:

- Riaccredito del 100% del costo della corsa tramite "COUPON" inviato sul numero di cellulare comunicato in fase di emissione del titolo di viaggio, da poter riutilizzare successivamente per altri acquisti, entro un anno dalla sua emissione; i coupon non sono rimborsabili.

B.3. Nelle 18 ore prima dell'orario di partenza

- Riaccredito dell'80% del costo della corsa tramite "COUPON" inviato sul numero di cellulare comunicato in fase di emissione del titolo di viaggio, da poter riutilizzare successivamente per altri acquisti, entro un anno dalla sua emissione; i coupon non sono rimborsabili.

In caso di acquisto contestuale di un biglietto A/R per il quale si è goduto dello sconto del 10% sull'importo totale, l'annullamento di uno solo dei due biglietti comporterà la decadenza dello sconto del 10% applicato al momento dell'acquisto combinato.

2.8. Coupon di annullamento

Il coupon ottenuto a seguito di annullamento del titolo di viaggio ha validità esclusivamente per 12 mesi dalla data di sua emissione.
In caso di acquisto di un titolo di viaggio il cui prezzo è inferiore al valore del coupon, (utilizzo parziale del del coupon di annullamento), il sistema, a seguito dell'emissione del biglietto, restituirà al passeggero un ulteriore coupon (coupon di resto) che manterrà la stessa validità (data di scadenza) del coupon di annullamento originale.

2.9. Rimborso del titolo di viaggio

Qualora il passeggero rinunci al trasporto, potrà richiedere il rimborso secondo le modalità di seguito previste:
Il passeggero avrà diritto al rimborso pari al 70% del prezzo del biglietto acquistato.
Non sono rimborsabili i titoli di viaggio emessi con offerte promozionali (salvo deroghe previste nell'ambito della singola promozione e pubblicate sul sito www.marinobus.it).
La domanda di rimborso dei biglietti va comunicata entro le 48 prima dell'orario di partenza, compilando il form presente nella seziona Modulistica del sito web www.marinobus.it inviando il modulo scaricabile nella stessa pagina entro e non oltre giorni 10 dalla data di comunicazione per racc. al seguente indirizzo: Soc. Marino S.r.l. – Uff. Rimborsi – Largo F.S. Nitti 67 - 70022 Altamura (BA), allegando il biglietto in originale, debitamente annullato, indicando l'intestazione e il codice IBAN del c/c ove effettuare l'accredito. Non si procederà al rimborso in mancanza della comunicazione dei dati innanzi richiesti.
È possibile inviare pec all'indirizzo di posta certificata: marino@legalmail.it
Le richieste di rimborso pervenute oltre tali termini non verranno accettate; sarà solo possibile richiedere il riaccredito come previsto al punto 2.7;
In presenza di un titolo di viaggio di "andata e ritorno", per il quale viene richiesto il rimborso di una sola tratta, il valore del rimborso è dato dalla differenza fra il costo complessivo del titolo di A/R e il costo originale del titolo di viaggio non annullato al lordo dello sconto del 10% applicato al momento dell'acquisto

combinato, decurtata del 30%.
Il rimborso o riaccredito non è ammesso per i titoli smarriti, deteriorati, già sospesi per cambio data, cambio orario o per titoli acquistati in promozione.
Il rimborso del titolo di viaggio verrà effettuato entro tre mesi dalla data di ricezione della richiesta.
Per i clienti che hanno acquistato attraverso la modalità di pagamento "Scalapay" sono da ritenersi valide le stesse indicazioni riportate precedentemente.
In caso di necessità differenti relative al proprio acquisto con il metodo Scalapay si fa riferimento al recapito mail support@scalapay.com
Soc. Marino S.r.l. non è tenuta al rimborso della parte del biglietto non fruita a causa di impossibilità a proseguire il viaggio da parte del passeggero, o 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).

2.10. Riaccredito/Rimborso del titolo di viaggio acquistato su portali esterni

Quanto indicato agli articoli 2.6 e successivi non è applicabile a biglietti acquistati su portali esterni. Qualsiasi modifica e/o annullamento e/o rimborso/riaccredito ad essi relativo, sarà gestito direttamente dal portale che il passeggero è tenuto a contattare direttamente.

2.11. Tariffa "POSTOPIÙ"

La tariffa "Postopiù" permette ai passeggeri di beneficiare dei servizi di seguito elencati:

- Poltrona accanto sempre libera
- Diritto al trasporto di n.3 bagagli gratuiti della dimensione massima per ognuno di cm. 140 (lunghezza + profondità + larghezza) e di peso non superiore a kg. 12. I bagagli vengono riposti nella bauliera dell'autobus e devono recare l'indicazione chiara e leggibile del nominativo e della destinazione del viaggio prenotato;
- Diritto al trasporto gratuito, sotto la propria custodia, di un bagaglio a mano di dimensioni massime di cm. 40 x 30 x 15 e di peso non superiore a kg. 5;
- Cambio data senza penale, secondo le modalità di cui all'art. 2.6

2.12. University Card

La "University Card MarinoBus" è uno strumento digitale rivolto a tutti gli studenti universitari attraverso cui è possibile usufruire di particolari agevolazioni nell'acquisto o nell'accesso a servizi offerti da MarinoBus. Per maggiori informazioni si prega di prendere visione del Regolamento University Card visionabile nella sezione dedicata del sito web www.marinobus.it

2.13. BRAVISSIMO - Programma fedeltà

Il programma fedeltà di MarinoBus ***BRAVISSIMO*** è rivolto a tutti gli Utenti Booking (soggetti regolarmente registrati sul sito www.marinobus.it) e permette di accumulare punti a seguito di acquisto di titoli di viaggio idonei. I punti generati potranno essere convertiti in sconti per viaggi futuri secondo le modalità previste dallo specifico regolamento presente su www.marinobus.it

ART. 3 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.
Soc. Marino S.r.l. non si assume alcun obbligo di sorveglianza nei confronti del/i minore/i.

3.1. 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) soltanto in sediolini omologati per bambini piccoli. Detti sediolini devono essere portati con sé dagli accompagnatori e, durante il viaggio, devono essere fissati, a due punti, con le cinture di sicurezza presenti nell'autobus. La Soc. Marino S.r.l. non assume alcuna responsabilità in ordine all'idoneità e conformità alla legge dei sediolini portati dagli accompagnatori.
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 kg. 36 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 ed altezza fino a mt. 1,50 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.
È 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.

3.2 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.
https://www.poliziadistato.it/statics/31/modulo_dichiarazione_accompagnamento.pdf
La dichiarazione di accompagnamento è da ritenersi valida in riferimento ad un singolo viaggio (da intendersi come andata e/o ritorno) con destinazione determinata.

3.3. Trasporto di minori non accompagnati

Per minori di età compresa tra i 14 e 18 anni, il trasporto non accompagnato è consentito alle condizioni di seguito descritte e previa autorizzazione scritta da parte dei genitori o tutori, da allegare al titolo di viaggio.
Il modulo è scaricabile nell'Area Clienti dal sito www.marinobus.it
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. I genitori o chi esercita la responsabilità tutoria di minori di anni 16 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 (al punto 3.2) che resterà agli atti della questura.
I minori di età compresa fra i 16 ed i 17 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 nell'Area Clienti dal sito www.marinobus.it
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 es. cellulari, computer portatili, palmari, etc.
b) bagaglio consegnato al vettore, da depositare nel vano bagagli (valigie, borsoni, trolley) di dimensione e peso non eccedenti quanto definito nei limiti; si consiglia l'uso di bagagli non rigidi.
I passeggini sono trasportati, a titolo gratuito, come bagaglio speciale (max. 1 passeggino nucleo familiare) e devono essere pieghevoli. I passeggini non pieghevoli non potranno essere trasportati.

A. Dimensioni consentite

Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito, sotto la propria custodia, di un bagaglio a mano di dimensioni massime di cm. 40 x 30 x 15 e di peso non superiore a kg. 5 da collocare nell'apposita cappelliera all'interno dell'autobus o negli appositi vani.
Il passeggero ha altresì diritto al trasporto gratuito di ulteriori due bagagli della dimensione massima per ognuno di cm. 140 (lunghezza + profondità + larghezza) e di peso non superiore a kg. 12. I bagagli vengono riposti nella bauliera dell'autobus e devono recare una etichetta con l'indicazione chiara e leggibile del nominativo e della destinazione 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 uso al personale viaggiante. È consentito il trasporto di una bicicletta pieghevole 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 pieghevole è di €20,00 da pagarsi direttamente al personale presente a bordo dell'autobus. Non sono ammesse al trasporto biciclette non pieghevoli o biciclette elettriche.
Il costo per il trasporto di monopattino pieghevole è di €10,00 da pagarsi direttamente al personale presente a bordo dell'autobus. Non sono ammessi al trasporto monopattini elettrici.
Qualora si tratti di una spedizione non accompagnata della bici pieghevole, il prezzo della stessa, smontata in due pezzi e riposta in apposita sacca, è di €40,00.
Si ribadisce che non è consentito il trasporto di biciclette e monopattini elettrici o ulteriori dispositivi o mezzi di mobilità dotati di batterie, in particolare batterie al litio, che, per le loro caratteristiche e per i potenziali rischi di surriscaldamento, cortocircuito o incendio, possono compromettere la sicurezza del trasporto a bordo dell'autobus.
Per quanto riguarda la tariffa per il trasporto del bagaglio al seguito, oltre ai due previsti in franchigia, in presenza di ulteriori bagagli, si invita a consultare la sezione dedicata alle Faq sul nostro sito www.marinobus.it

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 e liquidi in genere e materiale deperibile. La Soc. Marino S.r.l. 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 constate 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.

La Soc. Marino S.r.l. 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, Soc. Marino s.r.l. è responsabile della perdita e delle avarie del bagaglio che gli è stato consegnato chiuso entro il limite massimo di euro €8,00 per chilogrammo o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore del passeggero ed 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. 12.
Per i bagagli e gli oggetti non consegnati, Soc. Marino S.r.l. 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 od 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 tre giorni, se trattasi di perdita o di avarie non apparenti.
Qualora il bagaglio venisse rinvenuto sarà cura del passeggero ritirarlo presso l'Ufficio Assistenza che gli sarà comunicato.

4.5. Il furto e/o smarrimento del bagaglio

Fermo quanto espresso al punto precedente, Soc Marino S.r.l. 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 subìto 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. +39 080 3112335 (tutti i giorni dalle ore 06:00 alle ore 01:00) ovvero inviare una mail a reclami@marinobus.it

4.6. Smarrimento oggetti non consegnati

La Soc. Marino S.r.l. 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.
Per informazioni e segnalazioni contattare il servizio clienti allo +39 080 3112335.

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 e comunque che rispettino le comuni regole del vivere civile.
A bordo dell'autobus, il viaggiatore è tenuto al rispetto delle istruzioni impartite dal personale conducente e di accompagnamento e, in ogni caso, delle seguenti regole di carattere generale:

- divieto di parlare o distrarre in altro modo il conducente durante la guida dell'autobus;
- divieto di arrecare disturbo agli altri passeggeri;
- obbligo di occupare un solo posto a sedere;
- obbligo di indossare le cinture di sicurezza ed eventuali altri dispositivi di ritenuta;
- obbligo di rispettare la pulizia dell'autobus e delle attrezzature ivi presenti;
- divieto di compromettere in qualsiasi modo la regolarità e la sicurezza del viaggio e il livello del servizio;

- obbligo di rimanere seduti durante la permanenza a bordo dell'autobus. In caso di impellente necessità che porti il passeggero ad alzarsi dal posto assegnato, è obbligatorio pigiare il pulsante "chiamata" posto accanto a quello di accensione della luce e apertura/chiusura bocchette dell'aria condizionata, che avvisa il conducente di tali movimenti a bordo;
- divieto di consumare alimenti a bordo;
- divieto di fumare a bordo (inclusi eventuali dispositivi elettronici o senza combustione es. Iqos)

5.1. 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, Soc. Marino S.r.l. si riserva la facoltà di sporgere denuncia a norma di legge e avanzare richiesta di risarcimento nelle competenti sedi.

5.2. Fumo/soste di ristoro/toilette

È vietato fumare a bordo dell'autobus, anche con dispositivi elettronici, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (toilette, cabina, ecc.). L'inosservanza dà luogo all'applicazione di sanzione amministrativa, salvo che il fatto costituisca più grave reato, ai sensi delle disposizioni penali vigenti. In caso di reato, l'Azienda provvederà a segnalarlo alle Autorità giudiziaria 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 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 minuti.

ART.6 IL TRASPORTO DI ANIMALI

6.1. Gli animali ammessi a bordo

Il passeggero può portare con sé, previa prenotazione, animali domestici vivi, non pericolosi (quali cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia), obbligatoriamente muniti di libretto sanitario, eccezion fatta per i cani guida da accompagno 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.
Fatta eccezione per i cani guida di passeggeri non vedenti, gli animali devono essere collocati in apposito trasportino che va posizionato a terra, 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 / 30 / 40 (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.
Nei servizi di linea internazionali non sono ammessi animali al seguito.

6.2. 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.

6.3. Il costo del trasporto

Al trasporto di animali si applica la tariffa scontata del 40%, (tariffa "Animali"), fatte salve diverse disposizioni tariffarie nei periodi di alta stagione, in cui non possono essere previsti sconti tariffari. Il cane guida del passeggero non vedente non è soggetto al pagamento di alcun biglietto.
La Soc. Marino s.r.l., poi, in ottemperanza al Regolamento (UE) n. 181/2011 garantisce la tutela dei diritti fondamentali del passeggero.

ART. 7 CONDIZIONI CONTRATTUALI NON DISCRIMINATORIE

Soc. Marino S.r.l. 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

Soc. Marino S.r.l. 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 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 anni, possono richiedere la gratuità per il proprio accompagnatore, inviando documentazione all'indirizzo mail info@marinobus.it attestante invalidità al 100% con impossibilità di deambulare senza l'aiuto permanente di un accompagnatore.
È inoltre previsto il risarcimento (pari al costo della riparazione o sostituzione) da parte di Soc. Marino S.r.l. 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 ed 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 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), Soc. Marino S.r.l., quando prevede ragionevolmente che un servizio regolare subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea per oltre 120 minuti o in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili, offre immediatamente al passeggero la scelta tra:

- la continuazione o il reinstradamento verso la destinazione finale, non appena possibile, senza alcun onere aggiuntivo ed a condizioni simili;
- 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 Soc. Marino S.r.l. non sia in grado di offrire al passeggero tale scelta, quest'ultimo ha il diritto di ricevere un risarcimento pari al 50% del prezzo del biglietto (da corrispondersi entro 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 quattordici giorni dalla formulazione dell'offerta o dal ricevimento della relativa domanda.
Quando l'autobus diventa inutilizzabile durante il viaggio, Soc. Marino S.r.l. 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 minuti alla partenza dalla fermata, i passeggeri hanno diritto alla continuazione, al reinstradamento o al rimborso del prezzo del biglietto da parte di Soc. Marino S.r.l. 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 ed 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 Km ed in caso di servizi occasionali (noleggio autobus con conducente), Soc. Marino S.r.l. non assume responsabilità alcuna per ritardi, interruzioni o mancate coincidenze dovuti a cause ad essa non imputabili (come 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 supera le tre ore, in caso di cancellazione o ritardo alla partenza da una stazione superiore a 90 minuti, Soc. Marino S.r.l. offre al passeggero a titolo gratuito: a) spuntini, pasti e bevande in funzione dei tempi di attesa o del ritardo, purché siano disponibili sull'autobus o nella stazione o possano essere ragionevolmente forniti; b) sistemazione in albergo o altro alloggio nonché assistenza nell'organizzazione del trasporto tra la stazione ed il luogo dell'alloggio qualora si renda necessario un soggiorno di una o più notti. Per ciascun passeggero, Soc. Marino S.r.l. può limitare il costo di alloggio ad Euro 80,00 a notte e per un massimo di due notti. A tali fini viene prestata particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e a mobilità ridotta e dei loro accompagnatori.
Soc. Marino S.r.l. non è tenuta ad adempiere all'obbligo di cui al punto b) 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 ad 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 ed all'art. 7 del Regolamento UE 181/2011. Non è previsto alcun risarcimento od 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 d'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 di Soc. Marino s.r.l. hanno diritto a ricevere informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio. Tali informazioni includono i diritti dei passeggeri ad essi conferiti dal Reg. UE 181/2011 ed 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 segnalazione si intendono eventuali suggerimenti, osservazioni, proposte, consigli e quant'altro possa essere utile a capire le esigenze dei clienti al fine di migliorare, se possibile, i servizi offerti. La segnalazione può essere inoltrata da chiunque vi abbia interesse.
La segnalazione può essere inoltrata all'Azienda tramite i seguenti canali:

- compilando l'apposito modulo per segnalazioni, accedendo all'Area Clienti sul sito www.marinobus.it;
- inoltrando la segnalazione tramite posta ordinaria all'indirizzo Soc. Marino – L.go Francesco Saverio Nitti, 67, Altamura (BA) ovvero via mail all'indirizzo: info@marinobus.it
- Eventuali segnalazioni inoltrate per iscritto dovranno sempre essere indirizzate a:
  Soc. Marino srl
  L.go Francesco Saverio Nitti, 67
  CAP 70022 – Altamura, BA

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.

11.3. 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 e segnalazioni"; nonché a bordo degli autobus.
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; 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.
L'Azienda dispone di un sistema per il trattamento dei reclami che il passeggero può presentare:
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: www.marinobus.it/segnalazione-reclamo, posto nella sezione dedicata accessibile dal menu principale nella sezione "Assistenza" sotto la voce "Reclami e segnalazione" ovvero dal menu del footer presente in home page del sito

www.marinobus.it, utilizzando l'apposito form, con rilascio di apposita ricevuta;

b.2) inoltrando una mail all'indirizzo: reclami@marinobus.it

b.3) a mezzo posta raccomandata tramite il seguente indirizzo o casella postale: Soc. Marino S.r.l., L. go Francesco Saverio Nitti, 67, 70022, Altamura (BA)

b.4) a mezzo posta elettronica certificata tramite il seguente indirizzo: marino@legalmail.it

b.5) a mezzo servizio call center, a disposizione di tutti i clienti, il cui servizio è attivo dal lunedì alla domenica. I recapiti, sempre aggiornati, sono reperibili nella Home Page del sito internet www.marinobus.it

c) compilando l'apposito modulo per reclami, reso in modalità anche stampabile, reperibile nell'Area Assistenza sotto la voce "Modulistica", sul sito www.marinobus.it in italiano e 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:

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

❑ discriminazione nella prenotazione/emissione biglietto in base a nazionalità

❑ rifiuto a persona disabile o a mobilità ridotta di prenotazione/emissione biglietto/salita a bordo o richiesta costi aggiuntivi

❑ problemi nell'accesso all'autostazione o all'autobus per persone disabili o a mobilità ridotta

❑ mancata assistenza a persona disabile o a mobilità ridotta

❑ perdita o danneggiamento attrezzature per persone disabili o a mobilità ridotta

❑ rifiuto alla persona disabile o a mobilità ridotta di viaggiare con accompagnatore

❑ risarcimento in caso di incidente (decesso, lesioni, danneggiamento del bagaglio)

❑ mancanza di assistenza per esigenze pratiche immediate in caso di incidente

❑ mancanza di informazioni su cancellazione o ritardo alla partenza (solo se durata sup. a 3 ore)

❑ mancata assistenza (cibo, bevande) per cancellazione o ritardo alla partenza sup. a 90'

❑ mancata assistenza (pernottamento) in caso di cancellazione o ritardo alla partenza sup. a 90' (solo se durata sup. a 3 ore)

❑ mancanza di trasporto alternativo a condizioni simili in caso di cancellazione o ritardo in partenza sup. a 120'

❑ mancanza di rimborso biglietto in caso di cancellazione o ritardo in partenza sup. a 120'

❑ mancanza di trasporto alternativo a condizioni simili o rimborso biglietto in caso di overbooking

❑ mancata continuazione del servizio nel caso di autobus inutilizzabile durante il viaggio

❑ mancanza di informazioni adeguate per tutto il viaggio

❑ mancanza di informazioni sui diritti dei passeggeri

❑ mancanza del sistema per il trattamento dei reclami

❑ mancanza di risposta definitiva al reclamo entro 3 mesi

❑ Difficoltà nella presentazione del reclamo

❑ Comportamento scorretto del conducente o altro personale MarinoBus

❑ Presenza di inadeguate condizioni igieniche a bordo
❑ Presenza di danni apparenti alle cose trasportate regolarmente denunciate al conducente in fase di riconsegna
❑ Mancata assistenza a seguito di evento che ha reso l'autobus inutilizzabile durante il viaggio
❑ Smarrimento bagaglio regolarmente imbarcato nella stiva dell'autobus
❑ problematiche attinenti all'emissione di un titolo di viaggio
❑ problematiche attinenti al pagamento di un titolo di viaggio (errori in fase di acquisto con carta di credito, Paypal o altre modalità di pagamento accettate dal vettore)
❑ Altro _____

► per i servizi regolari di linea la cui distanza prevista sia inferiore a 250 km:

❑ discriminazione nella prenotazione/emissione biglietto in base a nazionalità
❑ rifiuto a persona disabile o a mobilità ridotta di prenotazione/emissione biglietto/salita a bordo o richiesta costi aggiuntivi
❑ problemi nell'accesso all'autostazione o all'autobus per persone disabili o a mobilità ridotta
❑ mancata assistenza a persona disabile o a mobilità ridotta
❑ perdita o danneggiamento attrezzature per persone disabili o a mobilità ridotta
❑ risarcimento in caso di incidente (decesso, lesioni, danneggiamento del bagaglio)
❑ mancanza di assistenza per esigenze pratiche immediate in caso di incidente
❑ mancanza di informazioni adeguate per tutto il viaggio
❑ mancanza di informazioni sui diritti dei passeggeri
❑ mancanza del sistema per il trattamento dei reclami
❑ mancanza di risposta definitiva al reclamo entro 3 mesi
❑ Difficoltà nella presentazione del reclamo
❑ Comportamento scorretto del conducente o altro personale MarinoBus
❑ Presenza di inadeguate condizioni igieniche a bordo
❑ Presenza di danni apparenti alle cose trasportate regolarmente denunciate al conducente in fase di riconsegna
❑ Mancata assistenza a seguito di evento che ha reso l'autobus inutilizzabile durante il viaggio
❑ Smarrimento bagaglio regolarmente imbarcato nella stiva dell'autobus
❑ problematiche attinenti all'emissione di un titolo di viaggio
❑ problematiche attinenti al pagamento di un titolo di viaggio (errori in fase di acquisto con carta di credito, Paypal o altre modalità di pagamento accettate dal vettore)
❑ Altro _____

I passeggeri possono trasmettere un reclamo al vettore entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. Entro 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 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.
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 o posta elettronica certificata, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna all'Azienda;
c.1) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della registrazione dello stesso da parte dell'Azienda nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla consegna;
c.2) consegna a mano del reclamo presso gli uffici aziendali, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta;
c.3) consegna del reclamo presso una biglietteria, un agente di viaggio o un venditore di biglietti, il reclamo si intende trasmesso nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta e si intende ricevuto dall'Azienda nel giorno della registrazione dello stesso nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla ricezione.
c.4) in caso di presentazione del reclamo mediante canale telefonico, il reclamo si intende trasmesso nel momento in cui è pervenuto il contatto telefonico.
È fatta comunque salva la facoltà del passeggero:
- di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- di utilizzare la piattaforma ConciliaWeb, servizio conciliazione ART, consultando il link https://www.autorita-trasporti.it/servizio-conciliazioni-art/
- di utilizzare la piattaforma europea di risoluzione delle controversie online (ODR), messa a disposizione dalla Commissione Europea relativamente alla tutela del consumatore che ha usufruito di servizi di e-commerce (link https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show)
- di presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti con le modalità descritte al successivo punto 11.4
Nel caso in cui i termini di cui sopra non siano rispettati, si matura il diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio in misura non inferiore al:
a) 20% nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
b) 30% nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo.
Si precisa che tali indennizzi non sono dovuti nei casi in cui l'importo dello stesso sia inferiore a €4,00 euro, il reclamo non sia trasmesso dal passeggero con le modalità, gli elementi minimi per il trattamento e le tempistiche previsti oppure al passeggero sia già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

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 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 è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti che può essere contattato con le seguenti modalità:
Autorità di Regolazione dei Trasporti
Via Nizza 230, 10126 Torino,
contatto: +39 0111912550
alla quale il reclamo può essere proposto compilando l'apposito modulo disponibile nell'Area Clienti del sito

ww.marinobus.it, a mezzo raccomandata postale oppure ai seguenti indirizzi e-mail:
PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it
Email: reclami.bus@autorita-trasporti.it
Inoltre, è possibile inoltrare reclamo all'ART direttamente on line nella sezione dedicata.
Per info si consulti il sito istituzionale www.autorita-trasporti.it

11.5 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.