

	CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO	Rel.:	1.0
		Del:	02/12/2021
	<i>Servizi di linea e Gran Turismo (NCC)</i>	Pag.: 1	di 27


CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

ROSSI BUS S.P.A.

SERVIZI DI LINEA E GRAN TURISMO (NCC)

Approvata il 2 dicembre 2021

Revisione	Descrizione attività svolte
1.0	Prima approvazione del Documento - Approvato il 02/12/2021


	CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO	Rel.:	1.0
		Del:	02/12/2021
<i>Servizi di linea e Gran Turismo (NCC)</i>		Pag.: 2	di 27

INDICE

PREMESSA	5
ART. 1 DIRITTO AL TRASPORTO E RESPONSABILITA' DELLA SOCIETÀ	8
1.1 Sciopero.....	8
1.2 Privacy.....	8
ART. 2 IL DOCUMENTO DI VIAGGIO	9
2.1 Condizioni di utilizzo.....	9
2.2 Validità titolo di viaggio.....	9
2.3 Annullamento o rimborso del titolo di viaggio.....	10
2.4 Furto e smarrimento del titolo di viaggio.....	10
2.5 Verifica e regolarizzazione a bordo del titolo di viaggio.....	10
2.6 Fatturazione del titolo di viaggio.....	11
2.7 Controllo dei titoli di viaggio sui servizi TPL.....	11
ART. 3 INFORMAZIONI DI VIAGGIO	13
ART. 4 DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA	13
4.1 Diritto al trasporto e condizioni speciali.....	14
4.2 Accessibilità e informazione.....	14
4.3 Condizioni di prestazione dell'assistenza.....	14
ART. 5 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO	16
5.1 Obblighi di condotta generale.....	16
5.2 Responsabilità del passeggero per danni.....	17
ART. 6 CANCELLAZIONE O RITARDO	17
6.1 Diritto all'informazione.....	17
6.2 Servizi regolari di linea con percorso superiore a 250 km.....	18
6.3 Servizi regolari di linea con percorso inferiore a 250 km: servizi TPL.....	18
6.4 Guasto dell'autobus durante il viaggio.....	18
6.5 Assistenza.....	19
6.6 Assistenza in caso di incidente.....	19
ART. 7 TRASPORTO DI MINORI	19
7.1 Trasporto di minori accompagnati.....	19
7.2 Trasporto di minori non accompagnati.....	19
7.3 Sistemi di ritenuta per bambini a bordo dell'autobus.....	20
8.1 Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite.....	20
8.2 Bagaglio ulteriore.....	21
8.3 Contenuto del bagaglio.....	21
8.4 Responsabilità.....	21
8.5 Il furto e/o smarrimento del bagaglio.....	22
8.6 Trasporto passeggeri.....	22
9.1 Gli animali ammessi a bordo.....	22
9.2 Le condizioni di trasporto.....	22
9.3 Le responsabilità.....	23

	CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO	Rel.:	1.0
		Del:	02/12/2021
<i>Servizi di linea e Gran Turismo (NCC)</i>		Pag.: 3	di 27

9.4	Il costo del trasporto.....	23
10.1	Segnalazione disservizi.....	23
10.2	Reclami per violazione dei diritti del passeggero.....	24
10.2.1	Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti.....	27


	CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO	Rel.:	1.0
		Del:	02/12/2021
	<i>Servizi di linea e Gran Turismo (NCC)</i>	Pag.: 4	di 27

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

SERVIZI DI LINEA E GRAN TURISMO (NCC)

Rossi Bus S.p.A.



	CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO	Rel.:	1.0
		Del:	02/12/2021
<i>Servizi di linea e Gran Turismo (NCC)</i>		Pag.: 5	di 27

PREMESSA

Le presenti Condizioni di Viaggio disciplinano il servizio di trasporto passeggeri con autobus in ambito nazionale ed internazionale effettuato dalla Società Rossi Bus S.p.A., P.I./C.F. 07119341001, con sede legale in Roma, via Salaria 1531 - 00138, tel. 06/8887400 - e-mail: info@rossibus.it, PEC rossibus@legalmail.it, www.rossibus.it (la "Società").

Le presenti condizioni costituiscono un estratto della Carta dei Servizi adottata dalla Società e sono valide per tutti i servizi regolari di linea e Gran Turismo (NCC) eserciti dalla Società.

Le Condizioni di Viaggio possono essere consultate sul sito internet www.rossibus.it

ART. 1 DIRITTO AL TRASPORTO E RESPONSABILITÀ DELLA SOCIETÀ

I passeggeri hanno diritto al trasporto secondo condizioni e tariffe contrattuali offerte dalla Società al pubblico senza alcuna discriminazione diretta o indiretta in base a qualsivoglia criterio.

La Società si impegna a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio sulla tratta acquistata.

In caso di violazione delle prescrizioni riguardanti gli oggetti che il passeggero porta con sé (oggetti pericolosi, materiali esplosivi o infiammabili etc.) e/o animali trasportati al seguito, di cui più in dettaglio all'articolo 5 delle presenti condizioni, la Società ha il diritto di rifiutare il trasporto o prendere provvedimenti per garantire la sicurezza del trasporto e dei passeggeri trasportati.

Il Passeggero ha diritto al servizio di trasporto indicato sul documento/titolo di viaggio.

La Società è responsabile dell'adempimento della prestazione di trasporto, secondo le prescrizioni di legge, i termini e nei limiti fissati dalle presenti condizioni di trasporto. La Società corrisponde i danni che dovessero essere causati al passeggero - dal momento della salita a bordo dell'autobus fino alla discesa - da propria responsabilità, esclusi i danni causati per negligenza del viaggiatore (vedi diritti e doveri del viaggiatore).

La Società assicura il trasporto ai passeggeri salvo casi in cui si verificano condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro dei servizi a mezzo autobus.

1.1 SCIOPERO

In base alle disposizioni vigenti, in caso si verificasse lo sciopero nel settore dei trasporti, verranno comunque effettuati i servizi garantiti dalla Società che saranno tempestivamente comunicati di volta in volta agli utenti, tramite i siti aziendali, le biglietterie, le agenzie di viaggio convenzionate e gli uffici informazioni della Società.

1.2 PRIVACY

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati dalla Società su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 in materia

	CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO	Rel.:	1.0
		Del:	02/12/2021
	<i>Servizi di linea e Gran Turismo (NCC)</i>	Pag.: 6	di 27

di protezione dei dati personali e successive modifiche o integrazioni che dovessero intervenire da parte del legislatore Nazionale, secondo principi di trasparenza, pertinenza e non eccedenza per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto. Le informazioni relative ad eventuali cancellazioni o ritardi alla partenza di un servizio regolare saranno fornite ai passeggeri secondo quanto stabilito all'art. delle presenti condizioni di trasporto, 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.

ART. 2 IL DOCUMENTO DI VIAGGIO

Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto da parte della Società solo se in possesso di valido titolo di viaggio emesso a suo nome, per la tratta, la data e l'orario di partenza indicati. I documenti di viaggio sono nominativi e non possono essere ceduti. Non sono ammesse variazioni di località di salita e/o discesa o inversione del percorso.

I biglietti della Società sono acquistabili presso:

- le agenzie di viaggio organizzatrici
- le biglietterie convenzionate

2.1 CONDIZIONI DI UTILIZZO

2.4 Condizioni di utilizzo

Il titolo di viaggio può essere richiesto per un singolo viaggio (biglietto) o per un numero predefinito o indefinito di corse su una determinata linea nell'unità di tempo (abbonamento).

Il titolo di viaggio riporta tutte le indicazioni necessarie per definire il contenuto del contratto di trasporto.

Il titolo di viaggio riporta l'indicazione del gestore del servizio a cui effettuare un eventuale reclamo, nonché dell'indirizzo web della sezione "Reclami", anche ove la conclusione del contratto di trasporto avvenga tramite un venditore di biglietti, un agente di viaggio o un operatore turistico. Nel caso di titoli di viaggio cumulativi, gli utenti possono presentare il reclamo a uno qualsiasi dei gestori dei servizi coinvolti, che cooperano per il relativo esame.

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) 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.

2.5 Validità titolo di viaggio

	CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO	Rel.:	1.0
		Del:	02/12/2021
<i>Servizi di linea e Gran Turismo (NCC)</i>		Pag.: 7	di 27

Il titolo di viaggio emesso ha validità esclusivamente in conformità ai suoi termini; esso cessa di validità dopo l'utilizzo, come desumibile dalla validazione a mezzo obliterazione, se previsto. Il titolo di viaggio deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di servizio.

Se sprovvisto di titolo di viaggio (cartaceo e/o elettronico) il passeggero può essere ammesso a bordo, nel limite dei posti disponibili, ed il biglietto verrà emesso dal personale di bordo con supplemento di prezzo.

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: esso assolve la funzione dello scontrino fiscale ai sensi dell'articolo 12 legge 30.12.1991 n. 413. Il biglietto emesso online è già una ricevuta fiscale detraibile in contabilità ed il pagamento con la carta di credito ne certifica l'acquisto. L'emissione della fattura può essere richiesta dal passeggero entro 24 ore dalla data di acquisto al seguente indirizzo e-mail contabilita@rossibus.it, compilando l'apposito modulo scaricabile dall'Area Clienti del sito della Società. Alla richiesta va allegata la copia del titolo di viaggio. La fattura sarà inviata in formato elettronico all'indirizzo e-mail fornito dal passeggero.

2.3 ANNULLAMENTO O RIMBORSO DEL TITOLO DI VIAGGIO

L'annullamento del biglietto deve avvenire prima della partenza prenotata, in orario di ufficio e deve essere effettuato recandosi di persona presso la biglietteria convenzionata con la Società dove è stato acquistato il titolo di viaggio oppure telefonicamente al numero 06/887400 ovvero mediante e-mail a info@rossibus.it. In caso di annullamento del viaggio da parte del viaggiatore, questi ha diritto al rimborso del prezzo del biglietto nella misura del:

- a) 30% per annullamenti registrati almeno 24 ore prima della partenza;
- b) 50% per annullamenti registrati entro le 72 ore prima della partenza.

Nessun rimborso è dovuto per annullamenti effettuati dopo la partenza della corsa dal capolinea. Fermo quanto riportato al primo periodo, le domande di rimborso dei biglietti acquistati devono essere trasmesse via e mail all'indirizzo info@rossibus.it oppure per iscritto a: Rossi Bus Spa. Via Salaria, n 1531 - 00176 Roma (RM) allegando il biglietto in originale debitamente annullato e indicando l'intestazione e il codice IBAN del c/c ove effettuare l'accredito. Per i biglietti acquistati online con pagamento con carta di credito, il rimborso avverrà esclusivamente con lo storno della transazione ed il relativo riaccredito sulla carta di credito.

Il passeggero decade dal diritto di richiedere il rimborso, qualora dovuto, se non viene esercitato entro il termine di 60 giorni dalla data di annullamento. I rimborsi saranno effettuati entro due mesi dalla data di ricevimento della richiesta, salvo i casi che richiedano indagini conoscitive più lunghe. Il vettore non è tenuto al rimborso della parte del biglietto non fruita a causa di impossibilità a proseguire il viaggio da parte del passeggero dovute al mancato rispetto da parte di questo delle disposizioni di legge, ovvero per causa imputabile al medesimo (ad esempio se non si ripresenta all'appuntamento fissato dopo la sosta di ristoro ovvero deve scendere dall'autobus per motivi personali o di salute ovvero viene fatto discendere dal personale di bordo o dall'autorità per molestie o ubriachezza etc).

	CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO	Rel.:	1.0
		Del:	02/12/2021
	<i>Servizi di linea e Gran Turismo (NCC)</i>	Pag.: 8	di 27

2.4 FURTO E SMARRIMENTO DEL TITOLO DI VIAGGIO

I biglietti smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili. In caso di smarrimento, furto, distruzione o deterioramento del titolo di viaggio già acquistato, il passeggero potrà viaggiare sulla corsa per la quale era nominativamente prenotato previa consegna ad una biglietteria della denuncia all'autorità ovvero semplice autocertificazione con allegata copia del documento di identità, fermo restando l'emissione di un nuovo biglietto, con a carico del passeggero i soli costi amministrativi di emissione.

2.5 VERIFICA E REGOLARIZZAZIONE A BORDO DEL TITOLO DI VIAGGIO

Il personale di bordo (conducenti, ispettori e/o soggetti esterni appositamente deputati dalla Società) è incaricato ad effettuare servizi di vigilanza dei beni di proprietà o in concessione, di tutela del patrimonio aziendale e dei beni in dotazione al personale di bordo nonché le ispezioni concernenti la regolarità dei titoli di viaggio. In particolare, il personale in questione è incaricato di:

- a) effettuare il controllo dei titoli di viaggio e comminare le sanzioni amministrative ai sensi della normativa nazionale e regionale vigente;
- b) verificare la regolarità dell'esercizio: rispetto degli orari, rispetto delle fermate;
- c) effettuare la vigilanza o custodia sui beni di proprietà della Società: autobus, uffici, biglietterie, depositi etc.;
- d) vigilanza degli autobus in sosta e controllo degli accessi a bordo;
- e) controllo a bordo finalizzato a rilevare elementi di rischio per la sicurezza - bagagli abbandonati, oggetti pericolosi, ecc. - ed eventuali situazioni di criticità.

Il personale in questione è, altresì, deputato ad ogni altro controllo o servizio di vigilanza ritenuto necessario dalla Società, per il cui espletamento non è richiesto l'esercizio di pubbliche potestà o l'impiego operativo di appartenenti alle Forze di polizia.


Il personale incaricato dalla Società ha potere accertativo che comprende il controllo sull'identità delle persone quando esso è strettamente e funzionalmente collegato all'attività di vigilanza e custodia di cui sopra e conseguentemente a elevare sanzioni che, nel caso di regolarizzazione del titolo di viaggio è pari al doppio della tariffa evasa.

2.6 FATTURAZIONE DEL TITOLO DI VIAGGIO

Il titolo di viaggio assolve la funzione dello scontrino fiscale ai sensi dell'articolo 12 legge 30.12.1991 n. 413. Il biglietto emesso online è già una ricevuta fiscale detraibile in contabilità ed il pagamento con la carta di credito ne certifica l'acquisto. L'emissione della fattura può essere richiesta dal passeggero entro 24 ore dalla data di acquisto al seguente indirizzo e-mail contabilita@rossibus.it compilando l'apposito modulo scaricabile dall'Area Clienti del sito della Società. Alla richiesta va allegata la copia del titolo di viaggio. La fattura sarà inviata in formato elettronico all'indirizzo e-mail fornito dal passeggero.

2.7 FURTO E SMARRIMENTO DEL TITOLO DI VIAGGIO

I titoli di viaggio smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili.

	CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO	Rel.:	1.0
		Del:	02/12/2021
<i>Servizi di linea e Gran Turismo (NCC)</i>		Pag.: 9	di 27

In caso di smarrimento, furto, distruzione o deterioramento del documento di abbonamento, l'utente potrà ottenere la sostituzione del documento, contro rimborso del relativo costo di emissione, presentando alla Società o ai suoi intermediari autorizzati la denuncia all'autorità ovvero semplice autocertificazione con allegata copia del documento di identità; nelle more, potrà fruire del servizio in via provvisoria esibendo al personale di bordo tale denuncia o autocertificazione.

2.8 VERIFICA E REGOLARIZZAZIONE A BORDO DEL TITOLO DI VIAGGIO

Il personale di bordo (conducenti, ispettori e/o soggetti esterni appositamente deputati dalla Società) è incaricato ad effettuare servizi di vigilanza dei beni di proprietà o in concessione, di tutela del patrimonio aziendale e dei beni in dotazione al personale di bordo nonché le ispezioni concernenti la regolarità dei titoli di viaggio. In particolare, il personale in questione è incaricato di:

- a) effettuare il controllo dei titoli di viaggio e comminare le sanzioni amministrative ai sensi della normativa nazionale e regionale vigente (Legge Regionale 30/98 e del DPR 753/1980 e ss.mm.ii.);
- b) verificare la regolarità dell'esercizio: rispetto degli orari, rispetto delle fermate;
- c) effettuare la vigilanza o custodia sui beni di proprietà della Società: autobus, uffici, biglietterie, depositi etc.;
- d) vigilanza degli autobus in sosta e controllo degli accessi a bordo;
- e) controllo a bordo finalizzato a rilevare elementi di rischio per la sicurezza - bagagli abbandonati, oggetti pericolosi, ecc. - ed eventuali situazioni di criticità.

Il personale in questione è, altresì, deputato ad ogni altro controllo o servizio di vigilanza ritenuto necessario dalla Società, per il cui espletamento non è richiesto l'esercizio di pubbliche potestà o l'impiego operativo di appartenenti alle Forze di polizia.

Il personale incaricato ha potere accertativo che comprende il controllo sull'identità delle persone quando esso è strettamente e funzionalmente collegato all'attività di vigilanza e custodia di cui sopra e conseguentemente a elevare sanzioni che, nel caso di regolarizzazione del titolo di viaggio è pari al doppio della tariffa evasa.

Si rammenta, ad ogni opportuno effetto, che nell'espletamento delle sue funzioni il personale di bordo riveste la qualifica di pubblico ufficiale.

ART. 3 INFORMAZIONI DI VIAGGIO

La Società assicura, attraverso le forme ed i mezzi disponibili, la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio e le condizioni di accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Le condizioni di accesso, riguardanti il viaggio e le condizioni di trasporto, comprendono anche la sintesi della legislazione nazionale e internazionale vigente e sono messe a disposizione del pubblico materialmente e, in formati accessibili, su espressa richiesta ovvero sul sito della Società.

	CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO	Rel.:	1.0
		Del:	02/12/2021
	<i>Servizi di linea e Gran Turismo (NCC)</i>	Pag.: 10	di 27

Al più tardi alla partenza del servizio gestito dalla Società ed acquistato dal passeggero, questi dispone delle informazioni appropriate sui diritti conferiti dalla legge. Tali informazioni comprendono i dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus, di cui all'articolo 10 delle presenti condizioni di trasporto.

ART. 4 DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA

La Società garantisce il trasporto delle persone con disabilità o mobilità ridotta senza alcun onere aggiuntivo e, nell'offrire a questi i propri servizi, compie ogni sforzo per assicurare l'accessibilità e l'informazione. Al fine di garantire una migliore assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, la Società impartisce istruzioni adeguate al proprio personale a diretto contatto con tale tipologia di viaggiatori

Nell'accezione di «persone con disabilità» o «persone a mobilità ridotta» rientrano:

- le persone che si muovono su sedia a rotelle per malattia o per disabilità documentata;
- le persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione;
- i non vedenti o con disabilità visive;
- i non udenti o con disabilità uditive;
- le persone con handicap mentale documentato.

4.1. DIRITTO AL TRASPORTO E CONDIZIONI SPECIALI

È sempre ammesso il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta tranne nei seguenti casi:

- a) per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione della UE, internazionale e nazionale ovvero gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti;
- b) qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche delle fermate ed alle stazioni, renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

Nel caso in cui la Società debba constatare tali impedimenti al trasporto, ne dà comunicazione alla persona con disabilità o a mobilità ridotta e, a richiesta, la informa per iscritto entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta.

Nel caso in cui non venga accettata una prenotazione ovvero emesso o altrimenti fornito un biglietto per le ragioni di cui sopra, il passeggero sarà informato su eventuali servizi alternativi accettabili gestiti dal vettore.

Qualora, al verificarsi delle ragioni di cui alle lettere a) e b) di cui sopra, la Società non possa accettare il trasporto ovvero emettere la prenotazione del biglietto, la persona con disabilità o a mobilità ridotta può richiedere di essere accompagnata da un'altra persona di sua scelta in grado di fornirle l'assistenza richiesta e tale comunque da rendere possibile materialmente il suo accesso all'interno dell'autobus ed il suo posizionamento in condizioni di sicurezza a bordo durante il viaggio, cosicché cessino di applicarsi le ragioni ostative di cui alle lettere a) e b). In tale ipotesi,

	CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO	Rel.:	1.0
		Del:	02/12/2021
<i>Servizi di linea e Gran Turismo (NCC)</i>		Pag.: 11	di 27

l'accompagnatore è trasportato gratuitamente e, se possibile, potrà sedere accanto alla persona con disabilità o a mobilità ridotta.

4.2 ACCESSIBILITÀ E INFORMAZIONE

Al fine di garantire la tutela del diritto al trasporto, la Società dispone di condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta che si fondano sulla legislazione nazionale ed internazionale in materia di sicurezza e che sono a disposizione del pubblico. I passeggeri, qualora lo richiedessero, potranno ricevere tutte le informazioni generali pertinenti relative al viaggio e alle condizioni del trasporto materialmente ovvero anche in formati adeguati e accessibili. Tali informazioni comprendono, altresì, i dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus.

4.3 CONDIZIONI DI PRESTAZIONE DELL'ASSISTENZA

La Società fornisce l'assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta a condizione che:

a) la necessità di assistenza della persona sia comunicata alla Società con un preavviso di almeno trentasei ore; e

b) la persona interessata si presenti al punto indicato:

i) a un'ora stabilita precedentemente dalla Società che non preceda di più di sessanta minuti l'orario di partenza pubblicato, a meno che Azienda e passeggero non abbiano concordato un termine più breve; o,

ii) qualora non sia stato stabilito un orario, almeno trenta minuti prima dell'orario di partenza pubblicato.


Inoltre, le persone con disabilità o a mobilità ridotta devono notificare alla Società le esigenze specifiche per il posto a sedere al momento della prenotazione o dell'acquisto anticipato del biglietto. In mancanza di notifica dell'esigenza di assistenza, la Società compirà ogni ragionevole sforzo per assicurare che l'assistenza sia fornita in modo tale che la persona con disabilità o a mobilità ridotta possa, in sicurezza, salire a bordo del servizio in partenza, prendere il servizio in coincidenza o scendere dal servizio in arrivo per il quale ha acquistato il biglietto.

Qualora la notifica di cui sopra sia stata inoltrata a terzi (agenti di viaggio o operatori turistici), questi dovranno trasmettere quanto prima, nel normale orario di lavoro, l'informazione alla Società per consentire a quest'ultima di adempiere.

Qualora a una persona con disabilità o a mobilità ridotta, in possesso di una prenotazione o di un biglietto, che abbia notificato le proprie esigenze di assistenza venga rifiutato il permesso di salire a bordo, e all'eventuale accompagnatore qualora ne abbia diritto, la Società darà la possibilità di scegliere tra:

a) il diritto al rimborso e, se del caso, il ritorno gratuito al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile; e

b) tranne quando non è praticabile, il proseguimento del viaggio o il re-instradamento con servizi di trasporto alternativi ragionevoli fino alla destinazione indicata nel contratto di trasporto.

	CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO	Rel.:	1.0
		Del:	02/12/2021
	<i>Servizi di linea e Gran Turismo (NCC)</i>	Pag.: 12	di 27

Nelle stazioni designate dal Ministero, la Società, nell'ambito delle proprie competenze, presta gratuitamente assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta garantendo l'assistenza e le misure necessarie per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di viaggiare in sicurezza.

A bordo dei propri autobus la Società presta l'assistenza necessaria per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di ottenere le informazioni essenziali relative al viaggio in formati accessibili, qualora richieste, e salire e scendere durante le pause di un viaggio, solo se è disponibile a bordo altro personale oltre al conducente.

4.4 RISARCIMENTO PER SEDIE A ROTELLE E ATTREZZATURE PER LA MOBILITÀ

In caso di perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, la Società provvede a risarcire il passeggero nella misura opportuna prevista dalla legge. Qualora necessario, la Società compie ogni sforzo per fornire rapidamente attrezzature o dispositivi di sostituzione temporanea e, ove possibile, aventi simili caratteristiche tecniche e funzionali a quelli perduti o danneggiati.

ART. 5 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITÀ DEL PASSEGGERO

Il cliente è chiamato a collaborare con la Società 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 dalla Società è obbligata a tenere una condotta, per sé e per gli altri, improntata alle regole della buona educazione attenendosi alle norme di condotta generale di seguito riportate.

5.1 OBBLIGHI DI CONDOTTA GENERALE

I passeggeri devono osservare scrupolosamente le norme emanate dalle autorità competenti nell'interesse della sicurezza propria e dei terzi e della regolarità dell'esercizio del servizio di cui fruiscono. In particolare, è fatto obbligo al passeggero di:

a) controllare preventivamente i dati indicati sul titolo di viaggio (data, orario, tariffa, località di partenza e di arrivo) e presentarsi al punto di partenza almeno XXX minuti prima dell'orario previsto, salvo quando sia espressamente richiesto un anticipo maggiore in casi specifici ovvero nei periodi di alta stagione;

b) conformarsi alle prescrizioni di viaggio in materia di polizia, sanità, dogana e autorità amministrative;

c) durante il trasporto:

c.1.) Osservare le prescrizioni, le avvertenze ed inviti del personale di bordo, comprese quelle che dovessero comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione del trasporto, uniformandosi alle richieste e agli avvertimenti del personale di servizio. In particolare, è fatto obbligo ai passeggeri di adempiere all'obbligo di utilizzare le cinture di sicurezza laddove previste, quando sono seduti ed il veicolo è in movimento, in base alle informazioni impartite dal personale di bordo e comunque fornite mediante cartelli e pittogrammi apposti a bordo dell'autobus.

c.2.) astenersi dal parlare a conducente, distrarre comunque il personale dalle sue mansioni, osservare un comportamento decoroso, non arrecando disturbo agli altri

	CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO	Rel.:	1.0
		Del:	02/12/2021
<i>Servizi di linea e Gran Turismo (NCC)</i>		Pag.: 13	di 27

viaggiatori; non tenere comportamenti molesti, cantare, suonare, schiamazzare, né discorsi osceni e inappropriati;

c.3.) non sporgersi dai finestrini;

c.4.) restare seduto quando l'autobus è in movimento. Nel caso di utilizzo dei servizi igienici a bordo durante il viaggio, è fatto obbligo di sorreggersi saldamente agli appositi sostegni. La Società declina ogni responsabilità in caso di danni occorsi ai passeggeri che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni per negligenza.

c.5.) non consumare alcolici o sostanze in genere che possano alterare le proprie capacità psicomotorie;

c.6) rispettare la durata della sosta programmata nelle aree di servizio autostradali (massimo XX minuti);

c.7) perché vietato, fare la questua fra i viaggiatori od esercitare attività pubblicitaria e commerciale, anche a scopo benefico, senza il consenso della Società.

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

d) esibire al personale di controllo un documento di identità per accertare il diritto allo sconto tariffario;

e) usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da lui dipenda, sulla propria sicurezza ed incolumità e delle persone, animali e dei bagagli che siano sotto la sua custodia.

f) nel caso in cui il passeggero viaggi con un bambino fino a 3 anni di età, per quest'ultimo è consigliato l'uso dell'apposito seggiolino omologato da fissare alle cinture di sicurezza dell'autobus sebbene non obbligatorio. Sarà, quindi, cura del passeggero premunirsi del seggiolino in questione.

5.2 RESPONSABILITÀ DEL PASSEGGERO PER DANNI

Il passeggero è responsabile nei confronti della Società per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi ed al personale della Società; nonché dei danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il trasporto. In caso di danneggiamento doloso, la Società si riserva la facoltà di sporgere denuncia a norma di legge e avanzare richiesta di risarcimento nelle competenti sedi.

5.3 Fumo/soste di ristoro/toilette

E' vietato fumare a bordo dell'autobus, anche con dispositivi elettronici, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (toilette, cabina, ecc.). L'inosservanza dà luogo all'applicazione di sanzione amministrativa, salvo che il fatto costituisca più grave reato, ai sensi delle disposizioni penali vigenti. In caso di reato, la Società provvederà a segnalarlo alle Autorità giudiziarie e a fornire le generalità dei trasgressori.

Qualora dotati di toilette di bordo, queste sono a disposizione dei passeggeri. L'uso della toilette è, tuttavia, previsto nei soli casi di estrema urgenza; in tal caso il

	CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO	Rel.:	1.0
		Del:	02/12/2021
	<i>Servizi di linea e Gran Turismo (NCC)</i>	Pag.: 14	di 27

passaggero deve avvisare l'autista che provvederà a fermarsi in condizioni di sicurezza nel rispetto delle disposizioni del codice della strada. La Società non risponde di eventuali lesioni, danni e sanzioni derivanti dalla mancata osservanza delle citate norme, che saranno a carico del trasgressore, se maggiorenne, o del responsabile del gruppo, se minorenni. Nei viaggi notturni e/o con tempi di viaggio superiori alle 4 ore è prevista una (o più) sosta presso area di servizio attrezzata, ove i passeggeri possono usufruire dei servizi. I viaggiatori devono rispettare scrupolosamente la durata della sosta: ove non diversamente annunciato dal personale di bordo, la durata della sosta è fissata in 5 minuti (salvo casi eccezionali a discrezione dell'autista).

ART. 6 CANCELLAZIONE O RITARDO

6.1. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio regolare di linea, la Società informa quanto prima della situazione i passeggeri in partenza dalla stazione e comunica l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile e comunque non oltre trenta minuti dopo l'ora di partenza prevista.

Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza sulla rete gestita dalla Società in base all'orario a causa di una cancellazione o di un ritardo, la Società compie sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi. Ove possibile, tali informazioni sono fornite per via elettronica e nei termini di cui sopra, a tutti i passeggeri, compresi quelli che sono in partenza dalle fermate d'autobus, sempre che il passeggero ne abbia fatto richiesta ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato.

6.2 SERVIZI REGOLARI DI LINEA CON PERCORSO SUPERIORE A 250 KM

Laddove la Società preveda ragionevolmente che un servizio subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea per oltre centoventi minuti oppure in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili, offre al passeggero la possibilità di scegliere tra:

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

Nel caso in cui la Società non fosse in grado di offrire tale scelta, il passeggero avrà diritto, entro un mese dalla presentazione della richiesta alla Società, al rimborso del 50 % del prezzo del biglietto, oltre al rimborso del prezzo del biglietto.

Quando un servizio regolare subisce una cancellazione o un ritardo superiore a centoventi minuti alla partenza dalla fermata, i passeggeri hanno diritto alla continuazione, al re-instradamento o al rimborso del prezzo del biglietto di cui alla lettera b).

Il pagamento del rimborso è effettuato entro quattordici giorni dalla formulazione dell'offerta o dal ricevimento della relativa domanda e copre il costo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate, e per la parte o le parti già effettuate se il viaggio non serve più allo scopo originario del

	CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO	Rel.:	1.0
		Del:	02/12/2021
	<i>Servizi di linea e Gran Turismo (NCC)</i>	Pag.: 15	di 27

passaggero. In caso di titoli di viaggio o abbonamenti il pagamento è pari alla percentuale del costo completo del titolo di viaggio o dell'abbonamento.

Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti un'altra forma di pagamento.

6.3 SERVIZI REGOLARI DI LINEA CON PERCORSO INFERIORE A 250 KM: SERVIZI TPL

Salvo quanto previsto al D.Lgs 4.11.2014 n. 169 in tema di sanzioni alle violazioni in materia di diritti dei passeggeri con autobus, per i soli servizi di TPL, il passeggero, nei casi di cancellazioni di servizi o di ritardi ha diritto al rimborso del biglietto da parte della Società. In particolare, quando un servizio di trasporto pubblico subisce una cancellazione o un ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a 60 minuti per i servizi di trasporto regionale o locale, o a 30 minuti per i servizi di trasporto pubblico svolti in ambito urbano - esclusi i casi di calamità naturali, di scioperi e di altre emergenze imprevedibili - i passeggeri hanno diritto al rimborso del prezzo del biglietto da parte della Società. Il rimborso è pari al costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato. Per i titolari di abbonamento, il pagamento è pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento, fermo restando il rispetto delle regole di convalida secondo modalità determinate con disposizioni del gestore. Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti una diversa forma di pagamento.

La Società si impegna a rendere note, entro la conclusione del servizio di trasporto, le modalità di accesso alla carta dei servizi/condizioni di trasporto e le ipotesi che danno diritto a rimborsi o indennizzi, indicandone l'entità e le modalità per accedervi. Tali ipotesi comprendono anche la possibilità per il singolo passeggero di chiedere il rimborso durante o immediatamente dopo il termine del servizio di trasporto, a semplice esibizione del titolo di viaggio.

Si consulti la procedura per richiesta rimborso di cui di seguito.

6.4 GUASTO DELL'AUTOBUS DURANTE IL VIAGGIO

Nel caso in cui l'autobus diventi inutilizzabile durante il viaggio, la Società garantirà la continuazione del servizio con un altro veicolo dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile oppure il trasporto dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile verso un idoneo punto di attesa e/o una stazione da cui il viaggio possa proseguire.

6.5 ASSISTENZA

In caso di servizi di linea di durata prevista superiore alle 3 ore, qualora intervenga una cancellazione o il ritardo alla partenza da una stazione superiore a 90 minuti, la Società offrirà al passeggero l'assistenza ragionevole necessaria con generi di conforto in funzione dei tempi di attesa o del ritardo, purché siano oggettivamente reperibili (sull'autobus o nella stazione o comunque in loco). Ove necessario, a causa di ritardi che interessino l'intera notte, la Società fornirà il soggiorno in albergo o in altro alloggio nonché assistenza nell'organizzazione del trasporto tra la stazione ed il luogo di alloggio qualora si rendesse necessario un soggiorno di una o più notti entro i limiti massimi previsti dalla legge (cfr. Reg. 181/2011). Nel caso la cancellazione e/o il ritardo siano conseguenza di condizioni meteorologiche avverse o di gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro dei servizi con autobus, non sarà dovuta la sistemazione in albergo/alloggio di cui sopra.

6.6 ASSISTENZA IN CASO DI INCIDENTE

Nel caso si verificasse un incidente che comporta l'interruzione del servizio, la Società presta l'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del

	CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO	Rel.:	1.0
		Del:	02/12/2021
	<i>Servizi di linea e Gran Turismo (NCC)</i>	Pag.: 16	di 27

passaggero a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza, ove necessario, prevede il cibo, gli indumenti, il trasporto, la prima assistenza e la sistemazione, salvo sia possibile utilizzare/sostituire il veicolo, garantendo così la prosecuzione del viaggio.

L'assistenza prestata in tali circostanze non costituisce riconoscimento di responsabilità da parte della Società.

ART. 7 TRASPORTO DI MINORI

La Società 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 della Società e comunque previo adempimento delle prescrizioni di legge. La validità della dichiarazione di autorizzazione al viaggio ovvero di accompagnamento è circoscritta al singolo viaggio (da intendersi come andata e/o ritorno) fuori dal Paese di residenza del minore di 14 anni, con destinazione determinata.

7.1 TRASPORTO DI MINORI ACCOMPAGNATI

I minori di anni 14 non sono ammessi al trasporto se non accompagnati da persona maggiorenne. I genitori o chi esercita la responsabilità tutoria di minori di età inferiore a 14 anni che viaggino non accompagnati da almeno uno di loro e che intendono concedere l'autorizzazione ad una persona fisica diversa devono sottoscrivere la [dichiarazione di accompagnamento](#) che resterà agli atti della questura.

Il passeggero munito di biglietto o abbonamento ha la facoltà di fare viaggiare gratuitamente un bambino fino a 3 anni di età purché questo non occupi un posto a sedere, ed è tenuto alla sua sorveglianza assumendosene ogni responsabilità. Per gli obblighi relativi ai sistemi di ritenuta per bambini si consulti l'articolo 7.1. di cui sopra.

7.2 TRASPORTO DI MINORI NON ACCOMPAGNATI

Per minori di età compresa tra i 14 e 18 anni, deve essere rilasciata una autorizzazione scritta da parte dei genitori o tutori da allegare al titolo di viaggio. Il modulo è scaricabile nell'Area Clienti dal sito www.rossibus.it ovvero è possibile richiederlo telefonando al numero 06/8887400).

Sulle linee autorizzate in ambito nazionale, i minori di età compresa fra i 14 ed i 17 anni compiuti possono viaggiare solo se in possesso dell'autorizzazione di cui sopra rilasciata da genitori o tutori.

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

Il personale di bordo potrà richiedere al passeggero l'esibizione di un valido documento di identità.

7.3 SISTEMI DI RITENUTA PER BAMBINI A BORDO DELL'AUTOBUS

I bambini di età non superiore a 3 anni possono essere trasportati (sui minibus e sugli autobus di cui alle categorie internazionali M2 ed M3) senza necessità di adottare particolari accorgimenti e, pertanto, senza necessità di utilizzare i dispositivi di ritenuta per bambini, anche se installati.

	CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO	Rel.: 1.0
		Del: 02/12/2021
	<i>Servizi di linea e Gran Turismo (NCC)</i>	Pag.: 17 di 27

I passeggeri bambini di età superiore a 3 anni, invece, devono essere trasportati utilizzando i sistemi di ritenuta per bambini (di cui l'autobus o il minibus è dotato) per i quali sia compatibile l'impiego da parte dei bambini stessi e devono essere assicurati con sistemi di ritenuta per bambini solo se di tipo omologato (art. 172, comma 6 Codice della Strada). In assenza di sistema di ritenuta per bambini, devono essere utilizzate le cinture, solo se compatibili con il bambino. Tale disposizione è valevole soltanto per i bambini di peso inferiore a 36 kg così come previsto dalla normativa comunitaria che limita l'utilizzo dei dispositivi di ritenuta per bambini a tali soggetti. Per la compatibilità con le cinture possono, eventualmente, essere utilizzati gli appositi adattatori.

In caso di inosservanza di tali prescrizioni risponde la persona tenuta alla sorveglianza del minore presente sul veicolo.

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.

ART. 8 TRASPORTO BAGAGLI

8.1 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, gioielli etc., che resta nella sfera di vigilanza del viaggiatore e di cui questi è responsabile;
- b) **bagaglio consegnato** al vettore, da depositare nel vano bagagli (valigie, borsoni, troller di dimensione e peso non eccedenti quanto definito nei limiti.

- Dimensioni consentite

Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito, sotto la propria responsabilità, di un bagaglio a mano di dimensioni massime di cm. 25x30x80 da collocare nell'apposita cappelliera all'interno dell'autobus o negli appositi vani cosicché resti nella propria sfera di vigilanza.

Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito di n. 1 bagagli a mano non eccedenti le dimensioni totali di cm 160 (altezza + lunghezza + larghezza) e salvo casi speciali (sci, canne da pesca, strumenti musicali ecc. del peso di Kg 10 cadauno, sistemati nel bagagliaio di bordo con l'ausilio del personale di servizio) e di un piccolo bagaglio a mano da collocare nell'apposita cappelliera all'interno dell'autobus o negli appositi vani cosicché resti nella propria sfera di vigilanza.

Il passeggero ha, altresì, diritto al trasporto gratuito di un ulteriore bagaglio, della dimensione massima di cm. 40x120x50 cm (lunghezza + profondità + larghezza) e di peso complessivo non superiore a kg. 20. Quest'ultimo bagaglio va riposto nella bauliera/stiva dell'autobus e deve recare l'indicazione chiara e leggibile del nominativo, dell'indirizzo e del recapito telefonico del passeggero. Il bagaglio dovrà essere ermeticamente chiuso a cura del passeggero.

Per le linee internazionali i primi due bagagli viaggiano in franchigia, il terzo verrà tassato secondo la tariffa in vigore. Il bagaglio eventualmente eccedente i limiti di cui

	CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO	Rel.:	1.0
		Del:	02/12/2021
	<i>Servizi di linea e Gran Turismo (NCC)</i>	Pag.: 18	di 27

sopra potrà essere trasportato a discrezione della Società e nei limiti dello spazio disponibile nella bauliera, ove presente, previo pagamento a bordo di un supplemento pagando per ogni bagaglio o collo aggiuntivo un supplemento uguale al costo del biglietto previsto per la tipologia di servizio interessata.

8.2 BAGAGLIO ULTERIORE

E' possibile accettare bagagli ulteriori solo in caso di disponibilità di spazio nella bauliera e previo pagamento a bordo di un supplemento come da tariffe in uso al personale viaggiante. È consentito il trasporto di una bicicletta (smontata in due pezzi e riposta in apposita sacca con individuazione del proprietario) solo in presenza di un solo bagaglio al seguito oltre alla bicicletta. Il costo per il trasporto della bicicletta è di Euro 15 da pagarsi direttamente al personale presente a bordo dell'autobus.

8.3 CONTENUTO DEL BAGAGLIO

È fatto divieto al passeggero di collocare nel bagaglio cose che possano arrecare danno quali merci o sostanze pericolose e nocive, materiale infiammabile, esplosivi, radioattivi o ossidanti, veleni e materiali magnetici, altresì recipienti contenenti olio e/o vino; oggetti maleodoranti e liquidi in genere nonché materiali fragili (es. computer, telecamere). La Società non risponde in alcun caso del contenuto del bagaglio dei passeggeri e si riserva di rivalersi sul passeggero il cui bagaglio rechi danni a terzi e/o ad altri bagagli.

Gli oggetti di valore, quali, a titolo esemplificativo, contanti, gioielli, metalli preziosi, chiavi, occhiali da sole e/o da vista, dispositivi elettronici (computer portatili, iPad, tablet, lettori MP3, cellulari, macchine fotografiche), lenti a contatto, protesi, medicinali, documenti importanti (certificati di diploma o laurea, altri certificati, credenziali, passaporti, patenti, titoli di credito), ecc. e oggetti fragili devono essere trasportati nel bagaglio a mano e non nel bagaglio di viaggio. Il bagaglio deve essere depositato in punti ove non ostacoli il passaggio dei viaggiatori.

In caso di violazione delle prescrizioni di cui alle presenti Condizioni generali di trasporto, constatata al momento della partenza, la Società potrà legittimamente rifiutare il carico per la sicurezza del trasporto e l'incolumità dei passeggeri.

8.4 RESPONSABILITÀ

Il bagaglio collocato nella stiva dell'autobus deve considerarsi come bagaglio consegnato, mentre quello che il passeggero porta con sé a bordo e che resta sotto la diretta sorveglianza dello stesso rileva come bagaglio a mano. La Società è responsabile della perdita o avaria del bagaglio consegnato salvo provi che la perdita e l'avaria è derivata da caso fortuito, dalla natura o dai vizi delle cose stesse o dal loro imballaggio. La Società risponde, altresì, della perdita o avaria delle cose che il passeggero porta con sé nel bagaglio a mano salvo dimostri di aver adottato tutte le misure idonee ad evitare il danno. Per i bagagli e gli oggetti non consegnati al vettore, questi non è responsabile della perdita (o delle avarie), se non quando il passeggero provi che le stesse sono state determinate da causa imputabile al vettore.

I passeggeri possono chiedere un risarcimento per la perdita o il danneggiamento del bagaglio. La Società, infatti, in base alle disposizioni di legge vigenti, è responsabile - entro il limite massimo di euro 6,20 per chilogrammo, o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore - della perdita o della avaria del bagaglio che le è stato consegnato in stiva, salvo quanto sopra. La perdita o l'avaria devono essere fatte constatare, a pena di decadenza, al momento della riconsegna, se trattasi di perdita o di avaria apparenti; ovvero entro tre giorni, se trattasi di perdita o avaria non

	CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO	Rel.:	1.0
		Del:	02/12/2021
<i>Servizi di linea e Gran Turismo (NCC)</i>		Pag.: 19	di 27

apparenti (art. 1697 codice civile). Qualora il bagaglio venisse rinvenuto sarà cura del passeggero ritirarlo presso l'Ufficio Clienti che gli sarà comunicato.

Qualora, per i servizi di linea superiori a 250 km, il danno o la perdita del bagaglio siano conseguenza di un incidente stradale in cui è rimasto coinvolto l'autobus, in base alla normativa comunitaria, l'importo massimo offerto a titolo di risarcimento in questo caso non sarà inferiore a 1200 Euro per bagaglio. In caso di danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, l'importo del risarcimento è sempre pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura perduta o danneggiata.

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

8.5 IL FURTO E/O SMARRIMENTO DEL BAGAGLIO

Fermo quanto al punto precedente, il passeggero che ha subito il furto, lo smarrimento e/o lo scambio del bagaglio riposto nella bauliera/stiva dell'autobus, deve far constatare, a pena di decadenza, la perdita o l'avaria al personale di bordo al momento dell'arrivo alla fermata. Dovrà quanto prima contattare la Società al n. +39 068887400 (tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 18.00) ovvero inviare una mail a reclami@rossibus.it.

8.6 TRASPORTO PASSEGGINI

A seconda del tipo di servizio, i passeggini per bambini possono essere ammessi, previo pagamento di un supplemento nella misura di Euro 3, soltanto se rientrano nelle misure fissate per i normali bagagli e, se pieghevoli, che questi siano ripiegati in condizioni di sicurezza.

ART. 9 IL TRASPORTO DI ANIMALI

9.1 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), eccezion fatta per i cani guida da accompagnamento dei passeggeri non vedenti per i quali la Legge 14 febbraio 1974, n. 37 stabilisce che il soggetto privo di vista ha diritto di farsi accompagnare dal proprio cane-guida nei suoi viaggi su ogni mezzo di trasporto pubblico senza dover pagare per l'animale alcun biglietto o sovrattassa. La norma sancisce, inoltre, il principio per cui *"ogni altra disposizione in contrasto o in difformità con la presente legge viene abrogata"*. Non è consentito il trasporto di animali nei servizi notturni. [Nei servizi internazionali non sono ammessi animali al seguito.]

9.2 LE CONDIZIONI DI TRASPORTO

Ad ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio per sé e per l'animale, è concesso portare sia un cane di piccola taglia, da tenere in braccio, sia i cani da caccia o comunque i cani di dimensioni medie, purché al guinzaglio e con la museruola.

La possibilità di far viaggiare un animale dipende esclusivamente dalla discrezionalità della Società che definisce regole specifiche in relazione alle caratteristiche particolari del viaggio. Il trasporto di animali può essere, infatti, rifiutato in caso di affollamento dell'autobus e comunque quando la durata del viaggio non consenta il trasporto dell'animale senza pregiudizio per la sicurezza dei passeggeri, del personale e dello

	CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO	Rel.:	1.0
		Del:	02/12/2021
	<i>Servizi di linea e Gran Turismo (NCC)</i>	Pag.: 20	di 27

stesso animale ovvero qualora arrechi in qualsiasi modo disturbo ai viaggiatori. Il trasporto di animali potrà essere rifiutato o interrotto senza diritto al rimborso del biglietto ai proprietari degli stessi, ad insindacabile giudizio del personale aziendale nel caso sia necessario salvaguardare la sicurezza del trasporto.

[Nel caso di trasporto in appositi contenitori o gabbiette questi devono essere coperti per evitare reazioni di paura negli animali e nei passeggeri. Non potranno invece essere trasportati animali appartenenti a specie selvatiche di comprovata pericolosità. Gli uccelli, i gatti, i pesci o i pulcini sono ammessi al trasporto all'interno dell'autobus in ceste, gabbie, contenitori a condizione che questi non superino determinate dimensioni (per esempio 40x30x30 cm); non presentino spigoli vivi, non siano sudice e maleodoranti; siano prive di becchime e gli abbeveratoi non siano colmi. Durante il trasporto che deve avvenire previo pagamento di biglietto a tariffa ordinaria, devono essere tenuti in modo da non arrecare danno o disturbo agli altri viaggiatori. Ogni passeggero può trasportare al massimo n 1 trasportino di dimensioni ridotte.

9.3 LE RESPONSABILITÀ

Al passeggero spetta la sorveglianza degli animali trasportati per tutta la durata del trasporto ed è responsabile in via esclusiva per qualsivoglia danno a persone e cose, provocati dal proprio animale.

Non è mai 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.

9.4 IL COSTO DEL TRASPORTO

Al trasporto di animali si applica la tariffa scontata del 50%, fatte salve diverse disposizioni tariffarie nei periodi di alta stagione, periodi in cui non possono essere previsti sconti tariffari per fascia d'età.

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


ART. 10 MECCANISMO PER IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI

La Società al fine di garantire un costante miglioramento della qualità del servizio offerto, mette a disposizione dei propri clienti gli strumenti della **SEGNALAZIONE** e del **RECLAMO**.

10.1 SEGNALAZIONE DISSERVIZI

Per segnalazione si intendono eventuali suggerimenti, osservazioni, proposte, consigli e quant'altro possa essere utile a capire le esigenze dei clienti al fine di migliorare, se possibile, i servizi offerti. La segnalazione può essere inoltrata da chiunque vi abbia interesse.

La segnalazione può essere inoltrata alla Società tramite i seguenti canali:

	CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO	Rel.:	1.0
		Del:	02/12/2021
	<i>Servizi di linea e Gran Turismo (NCC)</i>	Pag.: 21	di 27

- compilando l'apposito modulo per segnalazioni, accedendo all'Area Clienti sul sito www.rossibus.it;

- inoltrando la segnalazione tramite via mail all'indirizzo: info@rossibus.it.

Eventuali segnalazioni inoltrate per iscritto dovranno sempre essere indirizzate a:

Rossi Bus SpA

Segnalazioni

Via Salaria 1531- 00176 Roma (RM) .

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. La Società garantisce la riservatezza dei dati personali, così come previsto dalla normativa sulla tutela della privacy.

10.2 RECLAMI PER VIOLAZIONE DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO

La Società 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 dalla Società anche nella sezione dedicata del sito web, accessibile dall'home page, tramite il link "Reclami"; nella carta dei servizi [ove ne sia prevista l'adozione] nella sezione dedicata denominata "Reclami" nonché a bordo degli autobus.

Si intende per "reclamo": ogni comunicazione scritta con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale, o, [ove ne sia prevista l'adozione] dalla carta dei servizi.-

Il passeggero può presentare un reclamo:

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

b) più canali tra cui (almeno):

b.1) il sito web, con accesso dal seguente apposito link denominato "Reclami" posto nella sezione dedicata accessibile dall'home page del sito aziendale;

b.2) inoltrando una mail all'indirizzo: reclami@rossibus.it con rilascio di apposita ricevuta. *[Nel caso di utilizzo di una casella di posta elettronica certificata, la stessa è abilitata alla ricezione di e-mail provenienti da caselle di posta elettronica non certificata];*

b.3) a mezzo posta raccomandata tramite il seguente indirizzo: Rossi Bus SpA - Via Salaria 1531 - 00176 Roma (RM)

	CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO	Rel.:	1.0
		Del:	02/12/2021
	<i>Servizi di linea e Gran Turismo (NCC)</i>	Pag.: 22	di 27

c) compilando l'apposito modulo per reclami, reso in modalità anche stampabile, [conforme al fac-simile di cui all'allegato 1 delibera ART n.28/2021], reperibile nell'Area Clienti sul sito www.rossibus.it in [italiano](#) o in [inglese](#).

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

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

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

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

I motivi di presentazione del reclamo ai sensi della normativa comunitaria e nazionale sui diritti dei passeggeri attengono esclusivamente:

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

- mancata emissione del biglietto
- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- mancata assistenza al passeggero
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
- ritardi, re-instradamenti e soppressioni
- informazioni relative a cancellazioni e ritardi
- mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

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

- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

	CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO	Rel.:	1.0
		Del:	02/12/2021
<i>Servizi di linea e Gran Turismo (NCC)</i>		Pag.: 23	di 27

Il reclamo, nelle modalità e con gli elementi sopra indicati, può essere inoltrato alla Società esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio e/o dell'eventuale rappresentante e trasmesso alla Società 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, la Società 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, la Società fornirà al passeggero una risposta definitiva.

Ai fini del decorso dei termini di cui sopra:

a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio;

b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna alla Società;

c) [ove previsto dal gestore tra i canali alternativi utilizzabili]:

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 della Società 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 o tramite lo sportello assistenza clienti, 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, un operatore turistico 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 dalla Società nel giorno della registrazione dello stesso nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla ricezione.

È fatta comunque salva la facoltà del passeggero di:

- di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

- di presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti con le modalità descritte al successivo punto 10.2.1.

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

Nel caso di abbonamento, l'entità di tale indennizzo, da corrispondere all'utente ove la risposta sia fornita oltre i termini di cui sopra è definito nella misura di 25% [*fissata da ciascun gestore*].

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

	CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO	Rel.:	1.0
		Del:	02/12/2021
<i>Servizi di linea e Gran Turismo (NCC)</i>		Pag.: 24	di 27

a) l'importo dello stesso è inferiore a 4 euro;

b) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche indicate;

c) all'utente è già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Procedure di registrazione dei reclami, conservazione dei relativi dati e pubblicazione - La Società, 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. La Società, nel rispetto delle norme in materia di tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, conserva i dati inerenti al reclamo, ivi incluse le registrazioni di cui al paragrafo precedente per un periodo di tempo congruo, comunque non inferiore a 24 mesi decorrenti dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio, anche in relazione alle eventuali richieste di informazioni formulate dall'Autorità nell'esercizio dei compiti istituzionali della stessa in materia di tutela dei diritti degli utenti.

Procedura per la richiesta del rimborso - Per accedere all'eventuale rimborso nei casi previsti dalle presenti condizioni di trasporto, è necessario che:

- immediatamente dopo l'evento dannoso, venga contattato l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, fornendo le proprie generalità, e la precisa descrizione dei danni subiti;

- presentazione di richiesta formale di risarcimento alla Direzione Aziendale;

- l'Ufficio competente provvederà ad inoltrare la pratica alla propria Compagnia Assicuratrice la quale, effettuate le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per legge.

3 Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti


Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo alla Società, e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare un reclamo all'Organismo nazionale responsabile dell'applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori in merito a presunte violazioni di quest'ultima. Per i servizi di linea di competenza locale (regionale, comunale) i reclami possono essere inoltrati anche alle sedi locali dell'Autorità che faranno da tramite con la sede nazionale.

L'Organismo in questione è l'Autorità per la regolazione dei trasporti - Via Nizza n. 230 - 10126 Torino contatto: +390111912550 - alla quale il reclamo può essere proposto compilando l'apposito modulo disponibile nell'Area Clienti del sito www.rossibus.it, a mezzo raccomandata postale oppure ai seguenti indirizzi e-mail:

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

- posta elettronica semplice reclami.bus@autorita-trasporti.it.

Inoltre, è possibile inoltrare reclamo all'ART direttamente on line nella sezione dedicata. Per info si consulti il sito istituzionale www.autorita-trasporti.it.

	CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO	Rel.:	1.0
		Del:	02/12/2021
	<i>Servizi di linea e Gran Turismo (NCC)</i>	Pag.: 25	di 27

Ultimo aggiornamento 2 dicembre 2021