

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO (estratto della Carta della Mobilità)

PREMESSA

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

- 1.1. Sciopero
- 1.2. Privacy

ART. 2 IL DOCUMENTO DI VIAGGIO

- 2.1. Tipologia dei titoli di viaggio
- 2.2. Condizioni di utilizzo
- 2.3. Validità titolo di viaggio
- 2.4. Annullamento e rimborso del titolo di viaggio
- 2.5. Furto e smarrimento del titolo di viaggio
- 2.6. Verifica e regolarizzazione a bordo del titolo di viaggio
- 2.7. Fatturazione del titolo di viaggio

ART. 3 INFORMAZIONI DI VIAGGIO

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

- 4.1. Diritto al trasporto e condizioni speciali
- 4.2. Accessibilità e informazione
- 4.3. Condizioni di prestazione dell'assistenza
- 4.4. Risarcimento per sedie a rotelle e attrezzature per la mobilità

ART. 5 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO

- 5.1. Obblighi di condotta generale
- 5.2. Responsabilità del passeggero per danni
- 5.3. Fumo/soste di ristoro/toilette

ART. 6 CANCELLAZIONE O RITARDO

- 6.1. Diritto all'informazione
- 6.2. Servizi regolari di linea con percorso superiore a 250km
- 6.3. Guasto dell'autobus durante il viaggio
- 6.4. Assistenza
- 6.5. Assistenza in caso di incidente

ART. 7 TRASPORTO DI MINORI

- 7.1. Trasporto di minori accompagnati
- 7.2. Trasporto di minori non accompagnati
- 7.3. Sistemi di ritenuta per bambini a bordo dell'autobus

ART. 8 TRASPORTO BAGAGLI

- 8.1. Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite
- 8.2. Bagaglio ulteriore
- 8.3. Contenuto del bagaglio
- 8.4. Responsabilità
- 8.5. Il furto e/o smarrimento del bagaglio
- 8.6. Trasporto passeggeri

ART. 9 TRASPORTO ANIMALI

ART. 10 MECCANISMO PER IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI E ORGANISMO DI CONTROLLO

10.1. Segnalazione disservizi

10.2. Reclami per violazione dei diritti del passeggero

10.2.1. Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti

PREMESSA

Le presenti Condizioni di Viaggio disciplinano il servizio di trasporto passeggeri con autobus in ambito nazionale ed internazionale effettuato dalla Società **Lirosi Linee Srl**, P.I/C.F. 01540510805, con sede legale in Gioia Tauro (RC), tel. 0966/57552 – fax 0966/51431, e-mail: info@lirosilinee.com – PEC: lirosilinee@pec.it

Le presenti Condizioni costituiscono un estratto della “carta della mobilità” adottata dalla Lirosi Linee Srl e sono valide per tutti i servizi di linea eserciti dalla società.

Le Condizioni di Viaggio possono essere consultate sul sito internet www.lirosilinee.com

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

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

L'Azienda si impegna a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio sulla tratta acquistata.

In caso di violazione delle prescrizioni riguardanti gli oggetti che il passeggero porta con sé (oggetti pericolosi, materiali esplosivi o infiammabili etc.) e/o animali trasportati al seguito, di cui alle presenti Condizioni, l'Azienda ha il diritto di rifiutare il trasporto o prendere provvedimenti per garantire la sicurezza del trasporto e dei passeggeri trasportati.

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

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

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

1.1. Sciopero

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

1.2. Privacy

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati dall'Azienda su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del Regolamento UE 2016/679 in materia 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. 6.1 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 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. 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 dell'Azienda sono acquistabili presso:

- le agenzie di viaggio convenzionate, indicate nel sito www.lirosilinee.com
- le biglietterie convenzionate, indicate nel sito www.lirosilinee.com
- la biglietteria aziendale sita presso il Terminal Bus Liroso, in Gioia Tauro, alla via S.S. 111 n. 64
- il sito www.lirosilinee.com nella sezione **Acquista Biglietto** dove è possibile pagare mediante carta di credito o circuito SISAL
- il call center aziendale, telefonando al n. 0966/57552, dove è possibile pagare mediante carta di credito

2.1. Tipologia dei titoli di viaggio

I titoli di viaggio vengono rilasciati in formato cartaceo o in formato elettronico.

2.2. Condizioni di utilizzo

Il biglietto può essere richiesto per un singolo viaggio o per un viaggio di andata e ritorno.

Il titolo di viaggio riporta tutte le indicazioni necessarie per definire il contenuto del contratto di trasporto. Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio, prima di completare la transazione, se trattasi di acquisto on-line o presso rivendite convenzionate con l'Azienda, il passeggero è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati in esso riportati, con particolare riferimento al nominativo indicato, al prezzo corrisposto, alla tratta, alla data e all'ora di partenza, assicurandosi, altresì, che sia stata applicata, laddove prevista, la riduzione tariffaria spettante e che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio.

Il titolo di viaggio riporta l'indicazione del gestore del servizio a cui effettuare un eventuale reclamo, nonché dell'indirizzo web della sezione RECLAMI, anche ove la conclusione del contratto di trasporto avvenga tramite un venditore di biglietti, un agente di viaggio o un operatore turistico. Nel caso di titoli di viaggio cumulativi, gli utenti possono presentare il reclamo ad 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.

2.3. Validità titolo di viaggio

Il titolo di viaggio emesso ha validità esclusivamente per il giorno, l'ora e la corsa indicata e deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di servizio.

Se sprovvisto di titolo di viaggio cartaceo e/o elettronico il passeggero può essere ammesso a bordo, nel limite dei posti disponibili, ed il biglietto verrà emesso dal personale di bordo senza 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. Per richiedere la fattura si consulti il punto 2.7.

2.4. Annullamento e rimborso del titolo di viaggio

L' annullamento del biglietto deve avvenire prima della partenza prenotata, in orario di ufficio e deve essere richiesto via e-mail a info@lirosilinee.com allegando copia del biglietto da annullare. In caso di annullamento del viaggio da parte del viaggiatore, questi ha diritto al rimborso del prezzo del biglietto nella misura del 50% purché l'annullamento avvenga almeno 24 ore prima della partenza.

Nessun rimborso è dovuto per annullamenti effettuati dopo la partenza della corsa dal capolinea. Fermo quanto riportato al primo periodo, le domande di rimborso dei biglietti acquistati devono essere trasmesse via e mail all'indirizzo info@lirosilinee.com oppure per iscritto all'indirizzo dell'azienda (S.S. 111 n. 64 – 89013 Gioia Tauro RC), allegando il biglietto in originale debitamente annullato e indicando l'intestazione e il codice IBAN del c/c ove effettuare l'accredito. Per i biglietti acquistati online con pagamento con carta di credito, il rimborso avverrà esclusivamente con lo storno della transazione ed il relativo riaccredito sulla carta di credito.

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

2.5. 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.

2.6. Verifica e regolarizzazione a bordo del titolo di viaggio

Il personale di bordo (conducenti, ispettori e/o soggetti esterni appositamente deputati dall'Azienda) è incaricato di 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 dell'Azienda: autobus, uffici, biglietterie, depositi etc;
- d) vigilanza degli autobus in sosta e controllo degli accessi a bordo;
- e) controllo a bordo finalizzato a rilevare elementi di rischio per la sicurezza - bagagli abbandonati, oggetti pericolosi, ecc. - ed eventuali situazioni di criticità.

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

Il personale incaricato dall'Azienda ha potere 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, sono pari al doppio della tariffa evasa.

2.7. 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, all'indirizzo e-mail info@lirosilinee.com, indicando i dati da inserire in fattura. Alla richiesta va allegata la copia del titolo di viaggio. La fattura sarà inviata in formato elettronico all'indirizzo e-mail fornito dal passeggero.

ART. 3 INFORMAZIONI DI VIAGGIO

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

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

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

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

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

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

4.1. Diritto al trasporto e condizioni speciali

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

a) per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione della UE, internazionale e nazionale ovvero gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti;

b) qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche delle fermate ed alle stazioni, renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

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

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

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

4.2. Accessibilità e informazione

Al fine di garantire la tutela del diritto al trasporto, l'Azienda dispone di condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta che si fondano sulla legislazione nazionale ed internazionale in materia di sicurezza e che sono a disposizione del pubblico. I passeggeri, qualora lo richiedessero, potranno ricevere tutte le informazioni generali pertinenti relative al viaggio e alle condizioni del trasporto materialmente ovvero anche in formati adeguati e accessibili. Tali informazioni comprendono, altresì, i dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus, di cui all'articolo 10 delle presenti condizioni di trasporto.

4.3. Condizioni di prestazione dell'assistenza

L'Azienda fornisce l'assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta a condizione che:

a) la necessità di assistenza della persona sia comunicata all'Azienda con un preavviso di almeno trentasei ore;

b) la persona interessata si presenti al punto indicato, a un'ora stabilita precedentemente dall'Azienda che non preceda di più di sessanta minuti l'orario di partenza pubblicato, a meno che Azienda e passeggero non abbiano concordato un termine più breve, o, qualora non sia stato stabilito un orario, almeno trenta minuti prima dell'orario di partenza pubblicato.

Inoltre, le persone con disabilità o a mobilità ridotta devono notificare all'Azienda le esigenze specifiche per il posto a sedere al momento della prenotazione o dell'acquisto anticipato del biglietto. In mancanza di notifica dell'esigenza di assistenza, l'Azienda compirà ogni ragionevole sforzo per assicurare che l'assistenza sia fornita in modo tale che

la persona con disabilità o a mobilità ridotta possa, in sicurezza, salire a bordo del servizio in partenza, prendere il servizio in coincidenza o scendere dal servizio in arrivo per il quale ha acquistato il biglietto.

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

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

- a) il diritto al rimborso e, se del caso, il ritorno gratuito al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile;
- b) tranne quando non è praticabile, il proseguimento del viaggio o il reinstradamento con servizi di trasporto alternativi ragionevoli fino alla destinazione indicata nel contratto di trasporto.

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

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

4.4. Risarcimento per sedie a rotelle e attrezzature per la mobilità

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

ART. 5 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO

Il cliente è chiamato a collaborare con l'Azienda per la sicurezza del viaggio ed il miglioramento della qualità del servizio, rispettando le disposizioni in vigore per l'accesso ai mezzi e alle strutture. L'utenza che fruisce dei servizi erogati dall'Azienda è obbligata a tenere una condotta, per sé e per gli altri, improntata alle regole della buona educazione attenendosi alle norme di condotta generale di seguito riportate.

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 20 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 al conducente, distrarre comunque il personale dalle sue mansioni; osservare un comportamento decoroso, non arrecando disturbo agli altri viaggiatori; non tenere comportamenti molesti, come cantare, suonare, schiamazzare, né discorsi osceni e inappropriati;

c.3.) non sporgersi dai finestrini;

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

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

c.6) rispettare la durata della sosta programmata nelle aree di servizio autostradali (massimo 15 minuti);

c.7) astenersi, perché vietato, dal fare la questua fra i viaggiatori od esercitare attività pubblicitaria e commerciale, anche a scopo benefico, senza il consenso dell'Azienda.

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

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.

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

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.

5.2. Responsabilità del passeggero per danni

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

5.3. Fumo/soste di ristoro/toilette

E' vietato fumare a bordo dell'autobus, anche con dispositivi elettronici, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (toilette, cabina, ecc.). L'inosservanza dà luogo all'applicazione di

sanzione amministrativa, salvo che il fatto costituisca più grave reato, ai sensi delle disposizioni penali vigenti. In caso di reato, l'Azienda provvederà a segnalarlo alle Autorità giudiziarie e a fornire le generalità dei trasgressori.

Qualora dotati di toilette di bordo, queste sono a disposizione dei passeggeri. L'uso della toilette è, tuttavia, previsto nei soli casi di estrema urgenza; in tal caso, il passeggero deve avvisare l'autista, che provvederà a fermarsi in condizioni di sicurezza, nel rispetto delle disposizioni del codice della strada. L'azienda 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. In tutti i viaggi 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 15 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, l'Azienda informa quanto prima della situazione i passeggeri in partenza dalla stazione e comunica l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile e comunque non oltre trenta minuti dopo l'ora di partenza prevista originariamente.

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

6.2. Servizi regolari di linea con percorso superiore a 250 km

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

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

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

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

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

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

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

6.3. Guasto dell'autobus durante il viaggio

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

6.4. Assistenza

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

6.5. Assistenza in caso di incidente

Nel caso si verifichi un incidente che comporti l'interruzione del servizio, l'Azienda presta l'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza, ove necessario, prevede il cibo, gli indumenti, il trasporto, la prima assistenza e la sistemazione, salvo sia possibile utilizzare/sostituire il veicolo, garantendo così la prosecuzione del viaggio.

L'assistenza prestata in tali circostanze non costituisce riconoscimento di responsabilità da parte dell'Azienda.

ART. 7 TRASPORTO DI MINORI

L'Azienda presta particolare attenzione al trasporto sui propri servizi di passeggeri minorenni.

Prima di acquistare il servizio di trasporto è necessario verificare le condizioni alle quali il minorenne è ammesso al trasporto sui servizi dell'Azienda e comunque previo adempimento delle prescrizioni di legge. La validità della dichiarazione di autorizzazione al viaggio ovvero di accompagnamento è circoscritta al singolo viaggio (da intendersi come andata e/o ritorno) fuori dal Paese di residenza del minore di 14 anni, con destinazione determinata.

7.1. Trasporto di minori accompagnati

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

Il passeggero munito di biglietto o abbonamento ha la facoltà di fare viaggiare gratuitamente un bambino fino a 3 anni di età purché questo non occupi un posto a sedere, ed è tenuto alla sua sorveglianza assumendosene ogni responsabilità.

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 dal sito www.lirosilinee.com ovvero è possibile richiederlo telefonando al numero 0966/57552.

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.

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.

E' fatto obbligo ai passeggeri di adempiere all'obbligo di utilizzare le cinture di sicurezza, quando sono seduti ed il veicolo è in movimento, in base alle informazioni impartite dal personale di bordo e comunque fornite mediante cartelli e pittogrammi apposti a bordo dell'autobus.

ART. 8 TRASPORTO BAGAGLI

8.1. Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite

Il bagaglio si distingue in:

a) **bagaglio a mano**: è il bagaglio di dimensioni ridotte e/o di particolare valore es. cellulari, computers 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, trolley di dimensione e peso non eccedenti quanto definito nei limiti).

- Dimensioni consentite

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

Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito di n. 1 bagaglio a mano non eccedente 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, sistemato 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 (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 sopra potrà essere trasportato a discrezione dell'Azienda e nei limiti dello spazio disponibile nella bauliera, ove presente, previo pagamento a bordo di un supplemento 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.

8.3. Contenuto del bagaglio

E' 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). L'azienda non risponde in alcun caso del contenuto del bagaglio dei passeggeri e si riserva di rivalersi sul passeggero il cui bagaglio rechi danno 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, l'Azienda 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. L'Azienda 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. L'Azienda 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. L'Azienda, 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 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 l'Azienda al n. 0966/57552 (nei giorni lavorativi ed in orario d'ufficio) ovvero inviare una mail a info@lirosilinee.com.

8.6. Trasporto passeggeri

A seconda del tipo di servizio, i passeggeri per bambini possono essere ammessi, previo pagamento di un supplemento nella misura di Euro 15, soltanto se rientrano nelle misure fissate per i normali bagagli e, se pieghevoli, che questi siano ripiegati in condizioni di sicurezza.

ART. 9 TRASPORTO ANIMALI

Non sono ammessi animali a bordo, eccezion fatta per i cani guida da compagno 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”*.

ART. 10 MECCANISMO PER IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI E ORGANISMO DI CONTROLLO

L'Azienda 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 segnalazioni 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:

- accedendo alla sezione CONTATTI del sito www.lirosilinee.com
- via mail all'indirizzo info@lirosilinee.com
- a mezzo fax al n. 0966/51431

- inoltrando la segnalazione per posta all'indirizzo: S.S. 111 n. 64 – 89013 Gioia Tauro RC

Al fine di poter eventualmente dare riscontro alle segnalazioni inoltrate, il cliente deve indicare chiaramente, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, la segnalazione con tutti gli elementi utili. L'Azienda garantisce la riservatezza dei dati personali, così come previsto dalla normativa sulla tutela della privacy.

10.2. Reclami per violazione dei diritti del passeggero

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

Le informazioni qui contenute sono fornite dall'Azienda anche nella sezione RECLAMI del sito web, accessibile dall'home page, nonché a bordo degli autobus.

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

Il passeggero può presentare un reclamo:

- a) utilizzando, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;
- b) mediante i seguenti canali:
 - b.1) il sito web, con accesso dall'apposito link posto nella sezione RECLAMI dell'home page del sito aziendale www.lirosilinee.com;
 - b.2) inoltrando una mail all'indirizzo: reclami@lirosilinee.com con rilascio di apposita ricevuta;

b.3) a mezzo posta raccomandata al seguente indirizzo: S.S. 111 n. 64 – 89013 Gioia Tauro RC

c) compilando l'apposito modulo per reclami, reso in modalità anche stampabile, reperibile nella sezione RECLAMI del sito www.lirosilinee.com in [italiano](#) o in [inglese](#).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Il reclamo, nelle modalità e con gli elementi sopra indicati, può essere inoltrato all'Azienda esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio e/o dall'eventuale rappresentante e trasmesso all'Azienda nel rispetto dei termini previsti dall'articolo 27 del Regolamento (UE) n.181/2011. In particolare, il reclamo deve essere inoltrato entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di linea.

Entro un mese dall'avvenuto ricevimento del reclamo, l'Azienda notificherà al passeggero il proprio motivato e definitivo riscontro se il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame. Entro massimo tre mesi dal ricevimento del reclamo, l'Azienda fornirà al passeggero una risposta definitiva.

Ai fini del decorso dei termini di cui sopra:

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

b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna all'Azienda;
È fatta comunque salva la facoltà del passeggero di:

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

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

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

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

Procedure di registrazione dei reclami, conservazione dei relativi dati e pubblicazione

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

Procedura per 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;
- venga presentata richiesta formale di risarcimento alla Direzione Aziendale;

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

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

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

L'Organismo in questione è l'Autorità per la regolazione dei trasporti – Via Nizza n. 230 - 10126 Torino contatto: +390111912550 - alla quale il reclamo può essere proposto

compilando l'apposito modulo disponibile nella sezione RECLAMI del sito www.lirosilinee.com, 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.

Ultimo aggiornamento: settembre 2021