1 CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

2 GENERALITÀ

Le condizioni di seguito previste sono applicabili laddove non diversamente ed espressamente previsto in relazione alla singola tipologia di servizio di trasporto prescelto.

Il Viaggiatore è tenuto:

1. all'osservanza di tutte le prescrizioni che lo riguardano, relative all'esercizio ed all'uso delle autolinee, ad uniformarsi alle condizioni esposte, agli avvertimenti del personale in servizio, nonché alle leggi, ai decreti ed ai regolamenti vigenti in materia di trasporto pubblico; deve inoltre osservare tutte le prescrizioni comportanti impedimenti, restrizioni o condizioni speciali nell'esecuzione del trasporto;
2. al rispetto delle precauzioni necessarie e a vigilare, per quanto da egli dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria, delle persone e degli animali che sono sotto la propria custodia, nonché sulla sicurezza delle proprie cose. Chiunque contravvenga alle prescrizioni di cui ai punti precedenti incorre nelle sanzioni di legge e risponderà dei danni che per tali fatti derivassero a persone, animali e cose.

3 SALITA E DISCESA DAGLI AUTOBUS

La salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee. Se la fermata è a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus. Se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo non sono ammessi ulteriori passeggeri a bordo dei mezzi. Per queste situazioni non si avrà mai diritto al rimborso del biglietto. In caso di sovraffollamento alla partenza hanno diritto di precedenza alla salita i viaggiatori con difficoltà motorie.

4 ORARI E COINCIDENZE

Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità. Le eventuali variazioni saranno comunicate con appositi annunci al pubblico affissi alle fermate. L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, mancate coincidenze ed in genere, per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà.

5 DOCUMENTI DI VIAGGIO

Prima di accedere a bordo, il viaggiatore deve essere in possesso di regolare documento di viaggio emesso da AUTOSTRADALE srl, dai siti convenzionati, acquistato a terra presso le rivendite autorizzate o documento personale che attesti l'ammissione alla libera circolazione sugli autobus secondo le norme vigenti. Il

documento di viaggio se necessario deve essere convalidato appena saliti a bordo. La conservazione del titolo di viaggio è a cura del passeggero che ne risponde in caso di deterioramento o smarrimento. Il passeggero è tenuto ad esibire il titolo di viaggio ad ogni richiesta del personale ispettivo o di controllo. Il titolo di viaggio è personale e non può essere ceduto. Nell'ipotesi in cui a seguito di un controllo risultasse che il passeggero sia sprovvisto o abbia un titolo di viaggio irregolare, è prevista, ad eccezione della sola linea TPL Torino – Milano (per la quale si rimanda alle relative e specifiche Condizioni Generali di Viaggio), una sanzione fino a tre volte il valore del titolo di viaggio mancante o irregolare.

6 MODIFICA E ANNULLAMENTO PRENOTAZIONI SERVIZI TURISTICI (LINEE GRAN TURISMO)

In caso di modifica del biglietto si dovrà corrispondere un diritto fisso di 5 Euro se la modifica avviene entro 48 ore prima dell'orario di partenza. Se la modifica è richiesta a meno di 48 ore dall'orario di partenza, il biglietto verrà annullato con emissione di un voucher pari al 50% dell'importo del biglietto.

In caso di annullamento del biglietto, verrà emesso un voucher il cui valore sarà pari:

a) al 100% dell'importo della prenotazione se l'annullamento è effettuato nello stesso giorno dell'acquisto (ad eccezione degli acquisti effettuati nello stesso giorno di partenza);

b) al 70% dell'importo della prenotazione se l'annullamento è effettuato almeno 48 ore prima dell'orario di partenza;

c) al 50% dell'importo della prenotazione se l'annullamento è effettuato a meno di 48 ore dall'orario di partenza.

Il biglietto non è rimborsabile qualora venga parzialmente utilizzato. I voucher emessi potranno essere utilizzati per acquisti su tutti i nostri siti (autostradale.it, busitalia.it, airportbusexpress.it) sia per biglietti delle linee Gran turismo che delle linee Aeroportuali.

7 MODIFICA E ANNULLAMENTO PRENOTAZIONI SERVIZI AEROPORTUALI

I titoli di viaggio relativi alle tratte aeroportuali della rete "Airport Bus Express" acquistati tramite i canali di vendita Autostradale o tramite altri canali di vendita non sono né modificabili né rimborsabili.

Solo per la linea Malpensa – Torino è permesso effettuare, previa disponibilità di posti e purchè venga fatto non oltre l'orario di partenza del bus, una sola modifica di data e/o corsa per biglietto (non è possibile la modifica della destinazione). La modifica può essere fatta chiamando il numero +39 035 289000 (lun-ven dalle 08,00 alle 20,00, il sabato feriale dalle 08,00 alle 13,00) oppure presso le rivendite autorizzate (Autostazione di corso Bolzano a Torino o Ufficio Autostradale presso l'Aeroporto di Malpensa). In caso di acquisto on line è possibile effettuare il cambio direttamente sul sito. Solo in caso di ritardo del volo e solo per le corse in partenza da Malpensa è possibile effettuare una modifica entro 24 ore dall'orario di partenza della corsa precedentemente riservata. Se il passeggero con prenotazione non si presenta entro l'orario di

partenza della corsa riservata, la società si riserva la facoltà di rivendere il posto agli eventuali passeggeri presenti in fermata sprovvisti del titolo di viaggio.

Sempre solo per la linea Malpensa – Torino il viaggiatore potrà chiedere direttamente sul sito di Autostradale l'annullamento del titolo di viaggio fino a 48 ore prima della data e orario di partenza con decurtazione del 30% del prezzo pagato. Il biglietto acquistato nelle 48 ore precedenti la data e l'orario di partenza non è rimborsabile così come il titolo di viaggio a cui sia stato fatto precedentemente un cambio corsa.

8 TRASPORTO DI BAMBINI

Ogni viaggiatore munito di documento di viaggio ha la facoltà di far viaggiare gratuitamente un solo bambino di età inferiore ai 2 anni il quale deve essere tenuto in grembo. Quando un viaggiatore ha con sé più bambini di età inferiore ai 2 anni, oltre al documento di viaggio per l'accompagnatore, deve necessariamente acquistare un biglietto ogni due bambini.

Dai 2 ai 12 anni si applica la tariffa ridotta.

9 TRASPORTO DI ANIMALI DOMESTICI

Ad ogni viaggiatore, munito di titolo di viaggio, è consentito di portare con sé un animale domestico sempre che sia di piccolissima taglia e al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo. L'animale può essere ammesso a bordo solo con un trasportino di dimensione massima di 118 cm (55x40x23 cm) e non ha diritto al posto a sedere. Il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus. I cani guida sono ammessi gratuitamente a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito; per tutti gli altri animali domestici deve essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.

Servizi Turistici: Il biglietto previsto per il trasporto di un animale domestico, con le caratteristiche di cui sopra, sarà pari al 50 % dell'importo previsto per il viaggio e verrà emesso direttamente a bordo.

10 TRASPORTO DI COSE

Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio da stiva e una borsa da viaggio, purché, questa compatibile con le dimensioni delle cappelliere dell'autobus. AUTOSTRADALE srl si riserva di accettare al trasporto i bagagli in relazione alle loro dimensioni. Sono esclusi dal trasporto i bagagli contenenti merci pericolose e nocive, nonché materiale infiammabile. AUTOSTRADALE srl si riserva il diritto di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni causati dalla natura del suo bagaglio.

Qualsiasi oggetto non sistemabile nelle cappelliere all'interno dell'autobus, deve essere, obbligatoriamente, posto nelle bagagliere esterne.

Gli oggetti o i beni il cui valore sia superiore a 200 euro devono necessariamente essere portati a bordo del mezzo per essere custoditi direttamente dal passeggero e non possono essere stivati nei bauli.
Il passeggero è tenuto ad etichettare il proprio bagaglio con nome, cognome, indirizzo e numero di telefono in maniera tale da essere riconoscibile.
Il posizionamento del bagaglio nella stiva dell'autobus deve avvenire sempre a cura del passeggero.

11 NORME COMPORTAMENTALI

I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che l'autobus non si sia fermato. L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni. È fatto divieto al viaggiatore di: fumare e disturbare, occupare più di un posto a sedere e ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo, esercitare attività commerciale, di raccolta fondi, insudiciare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture. I trasgressori saranno allontanati dai veicoli, previo ritiro del titolo di viaggio senza diritto ad alcun rimborso per i percorsi ancora da effettuare.

12 OGGETTI RINVENUTI

Il servizio di resa degli oggetti rinvenuti è in funzione nei soli giorni feriali, dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle 14,30 alle 18,30. Gli oggetti rinvenuti vengono conservati per trenta giorni; per il loro ritiro dovrà essere esibito un documento di identità.

13 DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Con la convalida del documento di viaggio, tra l'utente – cliente e l'Autostradale S.r.l., nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto / dovere che regolano, in via generale la fruizione del servizio.

a. DIRITTI DEL VIAGGIATORE

I Diritti del Viaggiatore fanno riferimento alla Normativa Nazionale ed al Regolamento UE 181/2011 e nello specifico vengono riassunti i principali:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e di facile reperibilità degli orari di servizio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;

- rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e dei locali di proprietà aperti al pubblico, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e della mansione svolta;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;

- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali di proprietà aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestività nella risposta agli stessi.

13.1.1 DIRITTO A CONDIZIONI DI TRASPORTO NON DISCRIMINATORIE

Tutte le persone che acquistano biglietti per servizi di trasporto in autobus hanno diritto a non essere discriminate direttamente o indirettamente in base alla loro nazionalità o al luogo di stabilimento di Autostradale Srl o del venditore di biglietti nell'Unione.

In caso di servizi regolari a lunga distanza, Autostradale Srl emette un biglietto ai passeggeri (anche in formato elettronico), a meno che altri documenti non diano diritto al trasporto.

13.1.2 DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Tutti i passeggeri che viaggiano mediante servizi di autobus regolari hanno diritto a ricevere informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio. Tale diritto include il diritto di essere informato sui diritti dei passeggeri e sui dati necessari per contattare gli organismi nazionali responsabili del controllo. Tutte le informazioni generali pertinenti e le condizioni di trasporto sono disponibili in formati accessibili alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta.

Inoltre, nel caso di servizi regolari a lunga distanza, Autostradale S.r.l., informa quanto prima della situazione i passeggeri in partenza dalla stazione, e comunque non oltre trenta minuti dopo l'ora di partenza prevista, e comunica l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile. Fermo restando i doveri del Viaggiatore espressi al paragrafo *"11.2 Doveri del Viaggiatore: Coincidenze"*, se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza a causa di una cancellazione o di un ritardo, Autostradale S.r.l. compirà sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi. Autostradale S.r.l. trasmette inoltre tali informazioni ai passeggeri con metodi alternativi, nel caso in cui i passeggeri ne abbiano fatto richiesta ed abbiano fornito ad Autostradale S.r.l. i dati necessari per essere contattato.

13.1.3 DIRITTO AL RISARCIMENTO E ALL'ASSISTENZA IN CASO DI INCIDENTE

In caso di servizi regolari a lunga distanza, i passeggeri hanno diritto a un risarcimento per il decesso, le lesioni personali nonché per la perdita o il danneggiamento del bagaglio dovuti a un incidente derivante dall'utilizzo di autobus. Le condizioni e l'importo del risarcimento sono disciplinati dal diritto nazionale applicabile, e solo determinati importi minimi sono previsti dal regolamento.

Inoltre, Autostradale S.r.l. presta un'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero che viaggia con un servizio regolare su lunga distanza a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza comprende, ove necessario, sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e l'agevolazione della prima assistenza.

13.1.4 DIRITTO ALLA CONTINUAZIONE, AL REINSTRADAMENTO E AL RIMBORSO IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO PROLUNGATO

Per quanto concerne i servizi regolari su lunga distanza, in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili o se Autostradale S.r.l. prevede ragionevolmente che il ritardo sarà superiore a 120 minuti rispetto all'orario previsto di partenza o che il servizio sarà cancellato, i passeggeri hanno il diritto di scegliere tra:

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

Tale disposizione non si applica ai passeggeri con biglietti aperti finché l'orario di partenza non è specificato, salvo per i passeggeri in possesso di un titolo di viaggio o di un abbonamento.

Lo stesso diritto di scegliere è applicabile se il servizio subisce una cancellazione o un ritardo alla partenza dalla fermata per oltre centoventi minuti.

Il passeggero ha il diritto di ricevere un risarcimento pari al 50% del prezzo del biglietto: se Autostradale S.r.l. non è in grado di fornire al passeggero nella situazione di cui sopra un rimborso o un reinstradamento su percorso alternativo.

Tale diritto di risarcimento e l'eventuale rimborso del biglietto non impediscono ai passeggeri 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.

Se il viaggio viene interrotto a causa di un guasto all'autobus, Autostradale S.r.l. invia un autobus nel luogo in cui l'originale autobus si è arrestato per continuare il servizio e il trasporto dei passeggeri a destinazione oppure per trasportarli in un idoneo punto di attesa e/o una stazione dal cui il viaggio possa proseguire.

13.1.5 DIRITTO ALL'ASSISTENZA IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO ALLA PARTENZA

Nel caso di un servizio regolare su lunga distanza di durata superiore a tre ore, in caso di cancellazione o ritardo di oltre 90 minuti, i passeggeri hanno diritto a un'assistenza adeguata che includa: spuntini, pasti e bevande e, se necessario, alloggio (Autostradale può limitare il costo complessivo della sistemazione a 80 euro a notte per un massimo di due notti e non è tenuto a coprire le spese di soggiorno se la cancellazione o il ritardo sono dovuti a condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali).

13.1.6 DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ E DELLE PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA

Oltre ai diritti dei passeggeri in generale, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta hanno i seguenti diritti quando utilizzano i servizi di trasporto con autobus, al fine di consentire loro di beneficiare delle stesse possibilità di viaggiare degli altri cittadini.

(a) Diritto di accesso al trasporto per le persone con disabilità e per le persone a mobilità ridotta, senza oneri aggiuntivi

Autostradale S.r.l., gli agenti di viaggio e gli operatori turistici non possono chiedere alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta di pagare un costo aggiuntivo per le prenotazioni e i biglietti.

Essi non sono inoltre autorizzati a rifiutare una prenotazione, fornire un biglietto, o accettare a bordo passeggeri a causa della loro disabilità o mobilità ridotta. Le eccezioni sono consentite solo nel caso in cui il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in questione non sarebbe possibile in conformità alla legislazione applicabile sulla sicurezza dei passeggeri e alle disposizioni in materia di salute e sicurezza delle autorità competenti o quando la struttura di un autobus, o le infrastrutture di trasporto non permettono di trasportare tale persona in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

In caso di servizi regolari su lunga distanza, se Autostradale S.r.l., l'agente di viaggio o l'operatore turistico rifiuta di accettare una prenotazione, fornire un biglietto o imbarcare un passeggero per i motivi summenzionati, deve immediatamente informare lo stesso del motivo del rifiuto e, nel caso il passeggero ne faccia richiesta, mettere tali informazioni per iscritto. Inoltre, nel caso di rifiuto di accettare la prenotazione o di fornire un biglietto, egli deve informare la persona in questione riguardo a qualsiasi servizio alternativo accettabile gestito dal vettore. Se i problemi per i quali al passeggero in questione è stata rifiutata una prenotazione o l'imbarco possono essere risolti dalla presenza di una persona in grado di fornire l'assistenza necessaria, il passeggero può chiedere di essere accompagnato da una persona di sua scelta a titolo gratuito.

Nel caso di servizi regolari su lunga distanza, qualora una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta sia in possesso di un biglietto o di una prenotazione e abbia debitamente comunicato al vettore le sue esigenze specifiche e l'imbarco è negato a causa della sua disabilità o mobilità ridotta, essa può scegliere tra il rimborso e il reinstradamento (quest'ultimo è subordinato alla disponibilità di adeguati servizi di viaggio).

Autostradale S.r.l. predispone condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta. Tali condizioni sono rese pubbliche e sono distribuite materialmente su richiesta del passeggero.

(b) Diritto ad assistenza speciale

Nel caso di servizi regolari a lungo termine, Autostradale S.r.l. fornisce, nell'ambito delle rispettive competenze, l'assistenza gratuita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta.

Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta devono notificare ad Autostradale S.r.l. le loro necessità specifiche al più tardi 36 ore prima dell'effettiva necessità dell'assistenza, e devono presentarsi al punto indicato della stazione degli autobus all'ora convenuta prima dell'orario di partenza (non più di 60 minuti).

(c) Diritto al risarcimento per perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità

Qualora Autostradale S.r.l. abbia causato la perdita o il danneggiamento di attrezzature per la mobilità (sedie a rotelle e altri dispositivi di assistenza), deve pagare un risarcimento corrispondente al valore di sostituzione dell'attrezzatura in questione o i costi di riparazione (purché la riparazione di tale attrezzatura sia possibile).

Se necessario, Autostradale S.r.l. si adopera nei limiti del possibile per sostituire temporaneamente la perdita o l'attrezzatura per la mobilità perduta o danneggiata.

13.1.7 DIRITTO DI TRASMETTERE RECLAMI AD AUTOSTRADALE S.R.L. E AGLI ORGANISMI NAZIONALI PREPOSTI ALL'ESECUZIONE DEL REGOLAMENTO

I passeggeri possono trasmettere un reclamo ad Autostradale S.r.l. entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. Entro un mese dal ricevimento del reclamo, Autostradale S.r.l. notifica al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame. Autostradale S.r.l. fornirà una risposta definitiva entro tre mesi dal ricevimento del reclamo.

I suddetti termini non si applicano alle questioni relative al risarcimento in caso di decesso, lesioni personali o danni e perdite di bagagli in caso di incidenti.

13.1.8 APPLICAZIONE DEI DIRITTI DEI PASSEGGERI

Ogni Stato membro designa uno o più organismi nazionali responsabili dell'applicazione dei diritti citati nel regolamento.

L'organismo nazionale di controllo è responsabile dell'applicazione del presente regolamento per quanto riguarda i servizi regolari in partenza da punti situati nel proprio territorio e i servizi regolari provenienti da un paese terzo verso tali punti.

I passeggeri possono presentare reclami all'organismo nazionale competente in merito a violazioni del regolamento. Gli Stati membri possono decidere che un passeggero in primo luogo presenti al vettore un reclamo, nel qual caso l'organismo nazionale responsabile dell'applicazione o un altro organismo competente designato dallo Stato membro funge da organo di secondo grado per reclami non risolti.

È altresì possibile presentare segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento UE 181/2011 (solo dopo aver presentato un reclamo nelle forme previste ad Autostradale Srl e decorsi 90

giorni dall'invio) tramite posta raccomandata all'indirizzo Via Nizza n.230, 10126 Torino oppure inviando una e-mail ad uno dei seguenti indirizzi di posta elettronica:

pec@pec.autorita-trasporti.it;

reclami-bus@autorità-trasporti.it;

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

www.autorita-trasporti.it

14 DOVERI DEL VIAGGIATORE E NORME COMPORTAMENTALI

I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che l'autobus non si sia fermato. L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni. È fatto divieto al viaggiatore di: fumare e disturbare, occupare più di un posto a sedere e ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo, esercitare attività commerciale, di raccolta fondi, insudiciare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture. I trasgressori saranno allontanati dai veicoli, previo ritiro del titolo di viaggio senza diritto ad alcun rimborso per i percorsi ancora da effettuare.

In sintesi, alcune norme comportamentali:

- non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- non occupare più di un posto a sedere;
- non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto o le infrastrutture;
- rispettare il divieto di fumo sui mezzi e negli spazi aperti al pubblico;
- non gettare qualunque oggetto dal mezzo;
- agevolare durante il viaggio le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi e rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- non esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;
- non utilizzare senza necessità il segnale di richiesta di fermata o il comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura.

- **COINCIDENZE:** il passeggero è tenuto a pianificare il suo viaggio in modo tale da avere la possibilità di arrivare a destinazione tenendo conto degli orari delle diverse coincidenze. Per i servizi di collegamento aeroportuale, nel caso di coincidenza con un aeromobile, il passeggero

- deve scegliere un orario di partenza che gli permetta di arrivare al check in almeno 2 ore prima per i voli Schengen e 3 ore prima per i voli extra Schengen. Nel caso di mancato rispetto di quanto sopra il passeggero non avrà diritto ad alcun rimborso e/o risarcimento.

15 RECLAMI

Il viaggiatore può far pervenire le proprie segnalazioni e i propri reclami tramite lettera, raccomandata, e-mail o sito web aziendale ai seguenti recapiti:

- Autostradale s.r.l. – Via Gramsci n. 2 – 20016 Pero (MI)
- reclami@autostradale.it.
- Telefono: 02. 33910794; Fax: 02.33910746
- www.autostradale.it nella sezione "Reclami"

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire, oltre alle proprie generalità, tutti gli estremi in suo possesso relativamente all'accaduto o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, affinché Autostradale S.r.l. possa procedere ad una precisa ricostruzione dei fatti.

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

Le informazioni qui contenute sono fornite dall'Azienda anche nella sezione dedicata del sito web "Condizioni generali di viaggio", nella carta della mobilità e nella sezione dedicata denominata "Reclami". 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 della carta della mobilità.

Il passeggero può presentare un reclamo utilizzando, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, tramite:

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

b) inoltrando una mail all'indirizzo: reclami@autostradale.it con rilascio di apposita ricevuta;

c) a mezzo posta raccomandata tramite il seguente indirizzo: Autostradale s.r.l. – Via Gramsci n. 2 – 20016 Pero (MI)

d) compilando l'apposito modulo per reclami, reso in modalità anche stampabile reperibile sul sito www.autostradale.it nella sezione Reclami.

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 dalla carta della mobilità.

Il reclamo, nelle modalità e con gli elementi sopra indicati, può essere inoltrato all'Azienda esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio e/o dell'eventuale rappresentante e trasmesso all'Azienda entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di linea.

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;

c) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della registrazione dello stesso da parte dell'Azienda nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla consegna;

È fatta comunque salva la facoltà del passeggero di:

- di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie; 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.
- di presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti.

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.

16 TEMPI DI RISPOSTA IN CASO DI RECLAMO

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, Autostradale S.r.l. provvederà a notificare al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame.

Autostradale S.r.l. fornirà una risposta definitiva entro tre mesi dal ricevimento del reclamo, impegnandosi anche a fornire eventualmente i tempi necessari ad Autostradale per rimuovere le irregolarità riscontrate e nel caso si debbano reperire informazioni adeguate o consultare Enti Pubblici competenti.

I suddetti termini non si applicano alle questioni relative al risarcimento in caso di decesso, lesioni personali o danni e perdite di bagagli in caso di incidenti.

È altresì possibile presentare segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento UE 181/2011 (solo dopo aver presentato un reclamo nelle forme previste ad Autostradale Srl e decorsi 90 giorni dall'invio) tramite posta raccomandata all'indirizzo Via Nizza n.230, 10126 Torino oppure inviando una e-mail ad uno dei seguenti indirizzi di posta elettronica:

pec@pec.autorita-trasporti.it;

reclami-bus@autorità-trasporti.it;

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

17 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.

18 RIMBORSI PER DISSERVIZI E IRREGOLARITA' SU TRATTE A LUNGO RAGGIO (DURATA SUPERIORE A 3 ORE)

Autostradale S.r.l. prevede forme di rimborso a seguito di eventuali disservizi e irregolarità riscontrate nello svolgimento del proprio servizio, nei casi previsi ai seguenti paragrafi:

- *13.1.1 DIRITTO A CONDIZIONI DI TRASPORTO NON DISCRIMINATORIE*
- *13.1.2 DIRITTO ALL'INFORMAZIONE*
- *13.1.3 DIRITTO AL RISARCIMENTO E ALL'ASSISTENZA IN CASO DI INCIDENTE*
- *13.1.4 DIRITTO ALLA CONTINUAZIONE, AL REINSTRADAMENTO E AL RIMBORSO IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO PROLUNGATO*
- *13.1.5 DIRITTO ALL'ASSISTENZA IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO ALLA PARTENZA*
- *13.1.6 DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ E DELLE PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA*

Il rimborso consisterà nel riconoscimento del costo del biglietto acquistato previa restituzione dello stesso o, nel caso di abbonamento, nel riconoscimento del biglietto di corsa semplice per la tratta riferita all'abbonamento stesso.

Qualora l'utente, per causa improrogabile, motivata e dimostrabile non potendo usufruire di altri mezzi pubblici di trasporto collettivo sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo di trasporto, l'Azienda riconoscerà un rimborso pari a cinque volte il costo del biglietto della tratta saltato.

L'utente, entro le 48 ore successive all'evento, dovrà inoltrare il reclamo tramite richiesta scritta allegando il biglietto non utilizzato o fotocopia dell'abbonamento. Dovrà altresì essere dichiarato nome, cognome, giorno, fermata, ora e numero di linea oggetto del mancato servizio. In caso di invio tramite servizio postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante.

Nel caso in cui l'utente sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo diverso dal mezzo pubblico di trasporto collettivo, oltre a quanto sopra richiesto, dovrà allegare idonea documentazione attestante l'improrogabilità e la motivazione del viaggio, accompagnata da ricevuta fiscale attestante le spese di trasporto sostenute.

L'Azienda accettata la richiesta, procederà all'invio presso il domicilio indicato dal richiedente di un buono di rimborso utilizzabile per l'acquisto di un altro titolo di viaggio o per l'incasso della somma da risarcire.

19 RISARCIMENTO DANNI PER RESPONSABILITÀ CONTRATTUALE

L'Azienda provvede al rimborso di eventuali danni a cose o persone cagionati nell'esecuzione dei servizi di trasporto in riferimento:

- *13.1.1 DIRITTO A CONDIZIONI DI TRASPORTO NON DISCRIMINATORIE*
- *13.1.2 DIRITTO ALL'INFORMAZIONE*
- *13.1.3 DIRITTO AL RISARCIMENTO E ALL'ASSISTENZA IN CASO DI INCIDENTE*

13.1.4 DIRITTO ALLA CONTINUAZIONE, AL REINSTRADAMENTO E AL RIMBORSO IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO PROLUNGATO

13.1.5 DIRITTO ALL'ASSISTENZA IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO ALLA PARTENZA

13.1.6 DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ E DELLE PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA

Nel caso di smarrimento dei bagagli trasportati (escluso denaro, preziosi e titoli) per i quali è stato pagato il relativo biglietto: in questo caso l'ammontare riconosciuto da Autostradale Srl *(come previsto al paragrafo*

13.1.3 Diritto al risarcimento) è entro il limite di €. 6,20 per chilogrammo con un massimo di Kg. 10 per i servizi Aeroportuali ed un massimo di Kg. 15 per i Servizi di Gran Turismo, ai sensi dell'art. 412 del Codice della Navigazione, cui rinvia l'art. 2 L. 450/1985 e s.m.i..

Per poter accedere al rimborso, l'utente deve segnalare il fatto al conducente e successivamente contattare per iscritto l'Ufficio Sinistri dell'Azienda (orario dalle ore 8.30 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì - Tel. 02.30089000 – Fax 02.33910746) che provvederà ad esperire le procedure necessarie.

20 LEGGE APPLICABILE

Tutti i servizi di trasporto prestati da Autostradale: sono esclusivamente soggetti al diritto italiano. Ogni controversia ad essi relativa sarà di esclusiva competenza delle autorità giurisdizionali italiane.