

# Condizioni Generali di Trasporto

## Autoservizi Lariobus Srl

### Sommario

<b>TRASPORTO SU LINEE INTERREGIONALI .....</b>	<b>3</b>
1. Il diritto di trasporto .....	3
2. Trasporto bagagli .....	5
3. Trasporto di animali da compagnia .....	5
4. Trasporto di minori .....	6
5.1 Minori accompagnati .....	6
5.2 Minori non accompagnati .....	6
5. Info, reclami e segnalazioni.....	6
6. Diritti dei passeggeri con disabilità e mobilità ridotta .....	7
7.1 Condizioni speciali .....	7
7.2 Accessibilità e informazione .....	8
7.3 Assistenza .....	8
7. Cancellazioni, o ritardo di una corsa .....	9
8.1 Informazioni .....	9
8.2 Servizi di linea con percorsi superiori a 250 Km .....	9
8. Norme di comportamento dei passeggeri .....	9
9. Sciopero .....	11
10. Privacy .....	11
11. Obbligo di accesso al trasporto per mezzo di Certificazione Verde COVID-19 dal 1° settembre 2021 .....	11

## **TRASPORTO SU LINEE INTERREGIONALI**

Autoservizi Lariobus Srl ha definito le presenti condizioni generali valide per il trasporto su gomma su tutti i servizi di linea interregionali operati dall'Azienda. Tali condizioni contengono le modalità con cui viene erogato il servizio di trasporto e le linee guida comportamentali da adottare a cura degli utenti del servizio. L'acquisto del biglietto comporta da parte del Passeggero l'accettazione a tutti gli effetti di legge delle seguenti Condizioni Generali di Trasporto.

### **1. Il diritto di trasporto**

I passeggeri hanno diritto al trasporto secondo condizioni e tariffe contrattuali offerte dalla Società al pubblico. L'Azienda si impegna a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio sulla tratta acquistata ed è responsabile dell'adempimento della prestazione di trasporto, secondo le prescrizioni di legge e nei limiti fissati dalle presenti Condizioni Generali di Trasporto.

### **2. Trasporto bagagli**

- Il bagaglio si distingue in:
  - a) bagaglio a mano, di dimensioni ridotte (es: borse, zaini) e/o di particolare valore es. cellulari, computer portatili, palmari, gioielli etc.;
  - b) bagaglio da stiva, da depositare nell'apposito vano (valigie, borsoni, trolley di dimensione e peso non eccedenti quanto definito nelle presenti Condizioni).
- Ogni cliente può trasportare gratuitamente nel vano bagagli a proprio rischio n.1 bagaglio di dimensioni non superiori a cm 160 (somma tra lunghezza, altezza e larghezza) e non eccedente il peso di 20 Kg. E' consentito altresì portare con sé un bagaglio a mano di dimensioni ridotte riponibile a bordo, nella cappelliera, in cui custodire anche gli effetti personali.
- Compatibilmente con la disponibilità di spazio nel vano bagagli, al passeggero è consentito il trasporto di un ulteriore bagaglio, nei limiti delle misure standard indicate in precedenza, ai prezzi adottati dal vettore.
- Il trasporto del bagaglio non è assicurato ed è ad esclusiva cura e responsabilità del cliente. La Società, in base alle disposizioni del D.Lgs. 21.11.2005, n. 286 e dell'articolo 2 della legge 22/8/85 n. 450, è responsabile - entro il limite massimo di euro 6,20 per chilogrammo, fino al limite di 20 Kg, o della maggiore cifra risultante

dalla dichiarazione di valore - della perdita o delle avarie del bagaglio, che le è stato consegnato in stiva chiuso, se non prova che la perdita o le avarie sono derivate da causa ad essa non imputabile.

- 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 tempestivamente e comunque al momento dell'arrivo alla fermata. Dovrà quindi essere tempestivamente contattata la Società per posta elettronica da inviare a [info@lariobus.com](mailto:info@lariobus.com)
- Per motivi di sicurezza è vietato trasportare qualsiasi oggetto che possa arrecare danno, come sostanze pericolose, materie infiammabili, corrosive, esplosive, liquidi ecc.; è vietato inoltre trasportare nel vano bagagli materiali fragili e preziosi, a meno che il passeggero non ne abbia fatta consegna al vettore con apposita dichiarazione di valore. 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 smarriti rinvenuti sui mezzi aziendali di proprietà Autoservizi Lariobus Srl verranno custoditi per almeno 15 giorni, presso l'Ufficio Movimento di Lecco Via G. Di Vittorio 11. Al momento del ritiro il proprietario è tenuto a fornire indicazioni atte a comprovare la proprietà del bene rinvenuto ed a rilasciarne ricevuta.

### **3. Trasporto di animali da compagnia**

- E' ammesso il trasporto di animali da compagnia di piccola taglia in apposita gabbia/cestino o trasportino da posizionare solo in stiva, dietro assunzione di responsabilità da parte del proprietario mediante firma di un documento di manleva.
- Il passeggero è pienamente responsabile della sorveglianza dell'animale trasportato e degli eventuali danni cagionati dal proprio animale all'automezzo e ai bagagli presenti in stiva.

### **4. Trasporto di minori**

#### **5.1 Minori accompagnati**

- I bambini di età compresa tra 0 e 3 anni, accompagnati dai genitori o da chi ne fa le veci, devono essere alloggiati in seggiolini di sicurezza omologati; durante il viaggio, detti seggiolini devono essere fissati, a due punti, con le cinture di sicurezza presenti sull'autobus. I seggiolini di sicurezza non sono in

dotazione da parte dell'Azienda e devono essere portati con sé dagli adulti accompagnatori.

- I minori di età compresa tra i 4 e i 13 anni possono essere ammessi al trasporto solo se accompagnati da almeno uno dei due genitori o da una persona maggiorenne, autorizzata con apposita dichiarazione, dai genitori o da chi ne fa le veci; il modulo è disponibile sul sito aziendale al (Link)al quale sarà allegato copia del documento di identità valido dell'accompagnatore.

#### 5.2 Minori non accompagnati

- I ragazzi compresi tra i 14 e i 17 anni di età possono viaggiare esibendo l'autorizzazione rilasciata dai genitori o da chi esercita la patria potestà. Il modulo è disponibile sul sito aziendale al (Link)al quale sarà allegato copia del documento di identità valido del tutore. Il personale di bordo ne potrà richiedere al passeggero l'esibizione con il titolo di viaggio.

### 5. Info, reclami e segnalazioni

Al fine di supportare l'utenza nell'acquisto del viaggio, il servizio clienti è operativo da lunedì a sabato dalle ore 08:00 alle ore 20:00 e domenica negli orari 9:00/12:00 e 16:00/19:00.

Il servizio clienti può essere contattato per telefono al numero 0341/286887 o via email all'indirizzo [info@lariobus.com](mailto:info@lariobus.com) tramite il Form Contatti on-line, sul sito aziendale al seguente link: [www.lariobus.com](http://www.lariobus.com)

L'Azienda, allo scopo di migliorare continuamente la qualità dei propri servizi, mette a disposizione diverse modalità per comunicare segnalazioni e reclami.

- Per segnalazione si intende un suggerimento, una proposta, un consiglio o altri elementi utili per il miglioramento del servizio.
- Per reclamo si intende un atto con cui il cliente contesta in forma scritta un comportamento dell'Azienda in relazione allo specifico servizio erogato. Eventuali reclami dovranno essere fatti dal viaggiatore immediatamente al personale viaggiante e confermati per iscritto entro due giorni dalla fine del viaggio.

Reclami e segnalazioni possono essere indirizzati all'Azienda nei seguenti modi:

- Tramite email a [info@lariobus.com](mailto:info@lariobus.com)

Ai reclami pervenuti verrà data risposta per iscritto, entro un periodo massimo di 30 giorni.

## **6. Diritti dei passeggeri con disabilità e mobilità ridotta**

La Società garantisce il trasporto delle persone con disabilità o mobilità ridotta senza alcun onere aggiuntivo e, nell'offrire agli stessi i propri servizi, compie ogni sforzo per assicurare l'accessibilità e l'informazione secondo quanto previsto dal regolamento UE 181/2011. 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 tali passeggeri. 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.

### **6.1 Condizioni speciali**

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

- a) per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione dell'Unione Europea, 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, l'accompagnatore è trasportato gratuitamente e, se possibile, potrà sedere accanto alla persona con disabilità o a mobilità ridotta.

## **6.2 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.

## **6.3 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 all'Azienda con un preavviso di almeno trentasei ore;
- b) la persona interessata si presenti al punto indicato a un'ora stabilita precedentemente dalla Società che non preceda di più di sessanta minuti l'orario di partenza pubblicato, a meno che Società e passeggero non abbiano concordato un termine più breve;

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;

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.

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.

## **7. Cancellazioni, o ritardo di una corsa**

### **7.1 Informazioni**

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 dal capolinea 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.

### **7.2 Servizi di linea con percorsi superiori a 250 Km**

Nei casi in cui si preveda la cancellazione di una corsa o un ritardo alla partenza dal capolinea di oltre 2 ore, l'Azienda offrirà al passeggero una delle seguenti opzioni:

- a) Trasporto gratuito con la prima corsa disponibile sulla stessa tratta;
- b) Rimborso gratuito dell'intero prezzo del titolo acquistato.

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 50 % del prezzo del biglietto, oltre al rimborso del prezzo del biglietto.

- Quando l'autobus diventa inutilizzabile durante il viaggio, il vettore assicura o la continuazione del servizio con un altro veicolo dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile o 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
- 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.

- L'Azienda non assume su di se alcuna responsabilità in caso di ritardi, interruzioni di servizio dovuti a cause ad essa non imputabili come scioperi, traffico, viabilità, condizioni meteo, controlli da parte delle Autorità e altre cause di forza maggiore.

## **8. Norme di comportamento dei passeggeri**

Chiunque usufruisce del servizio offerto dal Consorzio Autolinee S.r.l., al fine di collaborare con l'Azienda nel garantire la sicurezza e la qualità del servizio, è tenuto ad osservare le prescrizioni contenute nel presente Regolamento, nonché ad ottemperare alle avvertenze, inviti e disposizioni attinenti all'ordine e alla sicurezza dell'esercizio del servizio stesso emanate dall'Azienda e/o dal personale da questa dipendente.

a) I viaggiatori devono usare ogni precauzione necessaria e vigilare, per quanto da loro dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria e delle persone, animali e cose di cui hanno la custodia.

b) I viaggiatori devono 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 10 minuti prima dell'orario previsto, salvo quando sia espressamente richiesto un anticipo maggiore in casi specifici ovvero nei periodi di alta stagione.

c) Per la propria ed altrui incolumità, durante il trasporto è vietato:

- salire o scendere dalla vettura da una porta diversa da quella prescritta;
- occupare più di un posto a sedere o ingombrare in qualsiasi modo uscite o passaggi;
- usare i dispositivi di emergenza se non in caso di grave necessità, per motivi di sicurezza;
- distrarre il personale addetto alla guida, impedendo od ostacolando in qualsiasi modo l'esercizio delle sue funzioni;
- tenere un comportamento che arrechi in qualsiasi modo disagio o disturbo alle persone e danni alle vetture;
- esercitare attività pubblicitaria o di beneficenza senza regolare autorizzazione;
- depositare bagagli lungo i corridoi;

- insudiciare, guastare o comunque rimuovere o manomettere parti di apparecchiature anche se complementari.
- disturbare gli altri viaggiatori (l'uso dei telefoni cellulari è ammesso, a condizioni di non recare disturbo).

d) E' vietato fumare, anche con dispositivi elettronici, sia nell'abitacolo dell'autobus, che negli spazi chiusi (toilette, cabina, ecc..). I trasgressori saranno puniti ai sensi della normativa vigente.

e) Il comportamento in vettura deve essere improntato alla massima correttezza ed educazione agevolando, altresì, durante il viaggio le persone anziane e disabili, rispettando le disposizioni relative ai posti riservati a questi ultimi, ove presenti.

f) È fatto obbligo di allacciare le cinture di sicurezza, ove presenti e usare le dovute accortezze durante le operazioni di discesa e salita dall'autobus tenendosi agli appositi sostegni e corrimano presenti sull'autobus stesso;

g) Il passeggero è tenuto a restare seduto al proprio posto quando l'autobus è in movimento. Nel caso di utilizzo dei servizi igienici a bordo dell'autobus, durante il viaggio, il passeggero è tenuto a sorreggersi saldamente dagli appositi sostegni. L'Azienda declina ogni responsabilità per danni occorsi ai passeggeri che non si siano attenuti alla presente prescrizione.

h) I passeggeri sono tenuti a rispettare rigorosamente la durata delle soste presso le aree di servizio autostradali.

Le violazioni ai divieti di cui sopra comportano l'irrogazione delle sanzioni amministrative di cui al D.P.R. 753/80 e s.m.i. Per le infrazioni di cui all'art. 29 del D.P.R. 753/80 che abbiano determinato danno materiale alle attrezzature o ai beni strumentali del Consorzio Autolinee S.r.l. si applica una sanzione accessoria da un minimo di € 103,00 ad un massimo di € 309,00, oltre al risarcimento del danno derivante.

Le disposizioni dello stesso decreto 753/80 e SMI si applicano anche per quanto non specificamente previsto e richiamato nelle presente documento, in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio dei servizi di trasporto.

## **9. Sciopero**

In caso di sciopero Il Consorzio Autolinee S.r.l. garantisce i servizi minimi indispensabili, come definiti dalla vigente normativa che, ai sensi della Legge n.

146/1990 aggiornata alla Legge n. 147/2013 e SMI disciplina l'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali

#### **10. Privacy**

I dati personali dei viaggiatori verranno utilizzati esclusivamente ai fini di natura amministrativa – contabile e statistici e saranno trattati dalla nostra azienda nel rispetto del Reg. (UE) 679/2016.

#### **11. Obbligo di accesso al trasporto per mezzo di Certificazione Verde COVID-19 dal 1° settembre 2021**

A far data dal 1° settembre 2021 è consentito accedere agli autobus dell' Azienda Autoservizi Lariobus S.r.l. adibiti a servizi regolari di linea interregionale esclusivamente ai passeggeri muniti di una delle certificazioni verdi COVID-19, di cui all'articolo 9, comma 2, del DL 22 aprile 2021, n. 52, come convertito, con modificazioni, dalla legge 17 giugno 2021, n. 87. Sono esenti solo i soggetti esclusi per età dalla campagna vaccinale (ad oggi i minori di anni 12) e i soggetti esenti sulla base di idonea certificazione medica.

Ai sensi delle medesime disposizioni sopra richiamate, l'Azienda Autoservizi Lariobus S.r.l. è tenuta a verificare che l'utilizzo del servizio di trasporto avvenga nel rispetto delle predette prescrizioni e il controllo dovrà essere effettuato prima della salita a bordo a pena di sanzioni. Il controllo della Certificazione verde o Green pass, prima della salita a bordo dell'autobus, viene effettuato a cura del personale dell'Azienda.

Dal momento che, per espressa previsione normativa – Ordinanza Ministero della Salute 30 agosto 2021 - l'Azienda non può eccedere il limite della capienza massima dell'80% dei posti consentiti dalla carta di circolazione del veicolo medesimo (in zona bianca e gialla), ai passeggeri che, al momento dell'imbarco risultino sprovvisti della suddetta certificazione verde in corso di validità, sarà inibita la salita a bordo e non avranno in alcun modo diritto al rimborso del biglietto.