

# TROILO BUS



## CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

### PREMESSA

Le presenti Condizioni di Viaggio disciplinano il servizio di trasporto passeggeri su gomma in ambito nazionale effettuato dalla Troiolo Linee s.r.l., P.I./C.F.02901450805, con sede legale in Siderno (Rc) Corso Garibaldi 185 - CAP 89048 - tel. +390964 381325-fax+39 0964 381325, e-mail: [info@troiolobus.com](mailto:info@troiolobus.com). Le condizioni di viaggio possono essere consultate sul sito internet [www.troiolobus.com](http://www.troiolobus.com).

### ART.1 INFORMAZIONI DI VIAGGIO

La Troiolo Linee SrL garantisce l'informazione sui propri servizi di linea. Gli orari pubblicati possono subire variazioni e pertanto si è tenuti a chiedere conferma al momento della prenotazione. Il programma di esercizio di tutte le linee potrà inoltre subire riduzioni/intensificazioni/modifiche di orari nei periodi di Natale, Capodanno e Pasqua. Per sopraggiunte necessità logistiche si possono verificare modifiche nel percorso del servizio.

Le informazioni inerenti il servizio effettuato, in particolare le informazioni relative a condizioni di viaggio, orari, costi e prenotazioni, condizioni di accesso al servizio per gli animali di piccola taglia, disponibilità dei servizi a bordo (W.C, Wi-Fi, prese elettriche, prese USB), procedure per i reclami, annullamento titoli, rimborso vengono fornite tramite i seguenti canali:

- Sito web [www.troiolobus.com](http://www.troiolobus.com);
- Tramite call center al numero +39 0964381325 dalle ore 08:00 alle ore 20:00
- presso le agenzie viaggi convenzionate.

La Troiolo Linee SrL, si impegna a trasportare la persona munita di titolo di viaggio sulla tratta acquistata; è proibito il trasporto di merci pericolosi o materiali esplosivi ed infiammabili.

Nei periodi di alta stagione a causa dell'elevata affluenza, il servizio potrà essere svolto da mezzi di vettori terzi selezionati.

### ART.2 IL DOCUMENTO DI VIAGGIO

Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto da parte dell'Azienda solo se in possesso di valido titolo di viaggio emesso a suo nome, per la tratta, la data e l'orario di partenza ivi indicati. Non sono ammesse variazioni di località di salita e/o discesa o inversione del percorso.

I biglietti sono acquistabili mediante:

- chiamata al call center +390964381325, ove il biglietto può essere prenotato e pagato poi il giorno di partenza all'autista;
- le agenzie di viaggio e le biglietterie convenzionate;
- sul sito [www.troiolobus.com](http://www.troiolobus.com) alla voce "area riservata", ove l'utente dopo essersi registrato potrà acquistare il biglietto mediante pagamento con carta di credito.

#### 2.1 TIPOLOGIA DEI DOCUMENTI DI VIAGGIO

### **Biglietto**

E' il documento emesso da Troiolo Linee SrL, o in suo nome e per suo conto da agenti autorizzati, denominato "Biglietto Passeggero".

Il biglietto riporta il nome e l'indirizzo del Vettore, il luogo e la data di emissione, numero del posto (che per motivi tecnici potrebbe subire variazioni), il luogo e l'ora di partenza e di destinazione del trasporto, il prezzo del viaggio, il nome, il cognome ed il numero di telefono del passeggero necessario per eventuali comunicazioni di servizio. Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio, il passeggero è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati in esso riportati, con particolare riferimento al nominativo indicato, al prezzo corrisposto, alla tratta, alla data e all'ora di partenza.

L'acquisto del titolo di viaggio dà diritto al trasporto di massimo 2 bagagli in stiva e di una borsa di piccole dimensioni da portare a bordo dell'autobus. Eventuali bagagli in eccesso verrà richiesto il pagamento della somma di € 30.00 (trenta/00) per ogni ulteriore bagaglio che sarà trasportato.

### **Validità del documento di viaggio**

Il titolo di viaggio emesso ha validità esclusivamente per il giorno, l'ora e la corsa indicata e deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di servizio; non possono essere effettuate modifiche, annullamenti dei titoli di viaggio, dopo l'orario di partenza, in quanto in tal caso il titolo di viaggio è da considerarsi perso. Se sprovvisto di titolo di viaggio il passeggero può essere ammesso a bordo, nel limite dei posti disponibili, ed il biglietto verrà emesso dal personale di bordo. Non è valido il titolo di viaggio contraffatto, non integro o comunque illeggibile. Il titolo di viaggio è a tutti gli effetti un documento fiscale. Per richiedere la fattura è necessario al momento dell'acquisto effettuare espressa richiesta al n. +39 0964381325 o [amministrazione.troiololinee@gmail.com](mailto:amministrazione.troiololinee@gmail.com). Richieste successive all'acquisto non saranno prese in considerazione.

### **Privacy**

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati da Troiolo Linee SrL su supporto informatico e cartaceo, in osservanza di quanto disposto dal D.Lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", secondo principi di trasparenza, pertinenza e non eccedenza, per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto. Ai viaggiatori spettano i diritti ex art.7 D.Lgs. n.196/2003, che potranno essere esercitati rivolgendosi al numero +390964381325 specificando all'operatore la natura della richiesta.

Le informazioni relative ad eventuali cancellazioni o ritardi alla partenza di un servizio regolare saranno fornite ai passeggeri secondo quanto stabilito all'art. 6 delle presenti condizioni di trasporto, sempre che il passeggero 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.

### **Cambio data**

Il cambio data del biglietto acquistato può essere effettuato mediante telefonata al call center n. +39 0964381325 oppure presso le agenzie viaggio convenzionate; per il cambio data non è previsto il pagamento di alcuna penale.

### **Rinuncia al titolo di viaggio o mancata effettuazione dello stesso da parte del passeggero.**

Qualora il passeggero rinunci al trasporto, avrà diritto ad effettuare un altro viaggio con la medesima tratta entro e non oltre il termine di sei mesi decorrenti dalla data di mancata effettuazione dello stesso

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 scendere dal personale di bordo o dall'autorità per molestie o ubriachezza etc.

### **ART.3 TRASPORTO DI MINORI**

La Troiolo Linee Srl presta particolare attenzione al trasporto sui propri autobus di passeggeri minorenni. Prima di acquistare il servizio di trasporto è necessario verificare le condizioni alle quali il minore 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 luogo di residenza del minore di 14 anni, con destinazione determinata.

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

I passeggeri bambini di età non superiore a 3 anni possono essere trasportati (sui minibus e sugli autobus di cui alle categorie internazionali M2 ed M3) soltanto in sediolini omologati per bambini piccoli. Detti sediolini devono essere portati con sé dagli accompagnatori e, durante il viaggio, devono essere fissati, a due punti, con le cinture di sicurezza presenti nell'autobus. La Troiolo Linee Srl non assume alcuna responsabilità in ordine all'idoneità e conformità alla legge dei sediolini portati dagli accompagnatori.

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

In caso di inosservanza di tali prescrizioni risponde la persona tenuta alla sorveglianza del minore presente sul veicolo. I passeggeri di peso fino a kg. 36 ed altezza fino a mt. 1,50 che viaggiano su autobus e minibus adibiti a servizio di linea possono non essere assicurati con i sistemi di ritenuta per bambini, a condizione che non occupino un sedile anteriore e siano accompagnati da almeno un passeggero di età non inferiore ad anni 16.

È fatto obbligo ai passeggeri di adempiere all'obbligo di utilizzare le cinture di sicurezza, quando sono seduti ed il veicolo è in movimento, in base alle informazioni impartite dal personale di bordo.

#### **3.4 Trasporto di minori non accompagnati**

Per minori di età compresa tra i 14 e 18 anni, deve essere rilasciata un'autorizzazione scritta da parte dei genitori o tutori, da allegare al titolo di viaggio. Il modulo è scaricabile dal sito [www.troiolobus.com](http://www.troiolobus.com).

Sulle linee autorizzate in ambito nazionale, i minori di età compresa fra i 12 ed i 17 anni compiuti possono viaggiare solo se in possesso dell'autorizzazione di cui sopra rilasciata da genitori o tutori.

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

### **ART.4 TRASPORTO BAGAGLI**

#### **4.1 Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite**

Il bagaglio si distingue in: a) **bagaglio a mano**: è il bagaglio di dimensioni ridotte e/o di particolare valore es.

cellulari, computer portatili, palmari, etc; b) **bagaglio consegnato** al vettore, da depositare nel vano bagagli (valigie, borsoni, trolley) di dimensione e peso non eccedenti quanto definito nei limiti; c) **i passeggeri** sono trasportati, a titolo gratuito, come bagaglio speciale (max. 1 passeggero nucleo familiare) e devono essere pieghevoli. I passeggeri non pieghevoli non potranno essere trasportati.

#### **Dimensioni consentite**

Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito, sotto la propria custodia, di un bagaglio a mano di dimensioni massime di cm. 40 x 30 x 15 e di peso non superiore a kg. 5 da collocare nell'apposita cappelliera all'interno dell'autobus o negli appositi vani.

Il passeggero ha altresì diritto al trasporto gratuito di ulteriori due bagagli della dimensione massima per ognuno di cm. 140 (lunghezza + profondità + larghezza) e di peso non superiore a kg. 12. I bagagli vengono riposti nella bauliera dell'autobus e devono recare una etichetta con l'indicazione chiara e leggibile del nominativo e della destinazione del viaggio prenotato.

#### **4.1 Bagaglio ulteriore**

È possibile accettare bagagli ulteriori solo in caso di disponibilità di spazio nella bauliera e previo pagamento a bordo di un supplemento come da tariffe in uso al personale viaggiante. È consentito il trasporto di una bicicletta solo in presenza di un solo bagaglio al seguito oltre alla bicicletta (la bici va smontata in due pezzi e riposta in apposita sacca con individuazione del proprietario, previa richiesta con un giorno di anticipo alla partenza di disponibilità di posto). Il costo per il trasporto della bicicletta è di Euro 30, da pagarsi direttamente al personale presente a bordo dell'autobus.

Il costo per il trasporto di monopattino è di Euro 20, da pagarsi direttamente al personale presente a bordo dell'autobus. Qualora si tratti di una spedizione non accompagnata della bici, il prezzo della stessa, smontata in due pezzi e riposta in apposita sacca, è di €40.

Per quanto riguarda la tariffa per il trasporto del bagaglio al seguito, oltre ai due previsti in franchigia, in presenza di ulteriori bagagli, è previsto il pagamento della somma di € 30.00 per ogni ulteriore bagaglio

#### **Oggetti contenuti nel bagaglio**

È fatto divieto al passeggero di collocare nel bagaglio cose che possano arrecare danno quali merci o sostanze pericolose e nocive, materiale infiammabile e liquidi in genere. La Soc. Marino srl si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni cagionati a terzi e/o ad altri bagagli dal contenuto del suo bagaglio.

In caso di violazione di dette prescrizioni constatate al momento della partenza, l'Azienda potrà legittimamente rifiutare il trasporto.

È severamente vietato trasportare nel bagaglio stivato, oggetti di elevato valore e oggetti delicati, non soggetti a compressione e materiale deperibile.

La Troiolo Linee Srl non risponde del loro deterioramento o smarrimento.

#### **ART.5 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITÀ DEL PASSEGGERO**

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

A bordo dell'autobus, il viaggiatore è tenuto al rispetto delle istruzioni impartite dal personale

conducente e di accompagnamento e, in ogni caso, delle seguenti regole di carattere generale:

- Divieto di parlare o distrarre in altro modo il conducente durante la guida dell'autobus;
- Divieto di arrecare disturbo agli altri passeggeri;
- Obbligo di occupare un solo posto a sedere;
- Obbligo di indossare le cinture di sicurezza ed eventuali altri dispositivi di ritenuta;
- Obbligo di rispettare la pulizia dell'autobus e delle attrezzature ivi presenti;
- Divieto di compromettere in qualsiasi modo la regolarità e la sicurezza del viaggio e il livello del servizio.
- Obbligo di rimanere seduti durante la permanenza a bordo dell'autobus.
- Divieto di fumare a bordo (inclusi eventuali dispositivi elettronici o senza combustione).

### **5.1 Responsabilità del passeggero per danni**

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

### **5.2 Fumo/soste di ristoro/toilette**

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

Qualora gli autobus siano dotati di toilette di bordo, queste sono a disposizione dei passeggeri. Nei viaggi notturni e/o contempi di viaggio superiori alle 6 ore è prevista una (o più) sosta presso un'area di servizio attrezzata, ove i passeggeri possono usufruire dei servizi. I viaggiatori devono rispettare scrupolosamente la durata della sosta; ove non diversamente annunciato dal personale di bordo, la durata della sosta è fissata in 15 minuti.

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

### **6.2 Gli animali ammessi a bordo**

Il passeggero può portare con sé, previa prenotazione, animali domestici vivi, non pericolosi (quali cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia), obbligatoriamente muniti di libretto sanitario, eccezion fatta per i cani guida da accompagnamento dei passeggeri non vedenti per i quali la Legge 14 febbraio 1974, n. 37 stabilisce che il soggetto privo di vista ha diritto di farsi accompagnare dal proprio cane-guida nei suoi viaggi su ogni mezzo di trasporto pubblico, senza dover pagare per l'animale alcun biglietto o sovrattassa.

Fatta eccezione per i cani guida di passeggeri non vedenti, gli animali devono essere collocati in apposito trasportino che va posizionato a terra, di fianco al sedile prenotato dal viaggiatore, in modo da non comportare intralcio al normale passaggio di altri passeggeri. **Le dimensioni del trasportino non possono superare i cm.30/30/40 (larghezza/altezza/profondità).** I trasportini non dovranno presentare spigoli vivi, non dovranno essere sudici e/o maleodoranti, privi di becchime e con gli abbeveratoi non colmi.

### **6.3 Le responsabilità**

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

Non è mai consentita l'occupazione del posto a sedere riponendo sullo stesso il trasportino; il sedile resta a disposizione del solo passeggero. La persona che conduce l'animale è tenuta a risarcire i danni qualora lo stesso insudici o deteriori in altro modo l'autobus. Il rilevamento, da parte del personale aziendale, del mancato rispetto di tali regole può comportare l'allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio in condizioni di sicurezza.

Nel caso in cui l'animale arrechi disturbo ad altri passeggeri (per problemi di allergia, ecc.) su indicazione del personale di bordo, il passeggero, con il suo animale, è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile.

#### **6.4 Il costo del trasporto**

Al trasporto di animali si applica la tariffa scontata del 50%, ( tariffa "Animali" ),fatte salve diverse disposizioni tariffarie nei periodi di alta stagione, in cui non possono essere previsti sconti tariffari per fascia d'età. Il cane guida del passeggero non vedente non è soggetto al pagamento di alcun biglietto.

#### **ART.7 CONDIZIONI CONTRATTUALI NON DISCRIMINATORIE**

La Troiolo Linee SrL applica condizioni contrattuali e tariffe dei servizi non discriminatorie né in forma diretta e né in forma indiretta, in base alla nazionalità dei passeggeri o al luogo di stabilimento del vettore o del venditore di biglietti nell'Unione.

#### **ART.8 DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA**

La Troiolo Linee SrL garantisce il trasporto di passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta senza costi aggiuntivi per le prenotazioni e i biglietti, salvo ragioni di sicurezza e nel caso in cui la configurazione del veicolo o delle infrastrutture non permettano di trasportare tale persona in condizioni di sicurezza o concretamente realizzabili

Se i problemi di sicurezza sopraindicati, per i quali al passeggero in questione viene rifiutata una prenotazione o l'imbarco, possono essere risolti dalla presenza di una persona in grado di fornire l'assistenza necessaria, il passeggero può richiedere di essere accompagnato da una persona di sua scelta a titolo gratuito. I passeggeri con disabilità ed età superiore ai 14anni, possono richiedere la gratuità per il proprio accompagnatore, inviando la documentazione all'indirizzo mail [info@troiolobus.com](mailto:info@troiolobus.com) attestante invalidità al 100% con impossibilità di deambulare senza l'aiuto permanente di un accompagnatore.

È inoltre previsto il risarcimento (pari al costo della riparazione o sostituzione) da parte di Troiolo Linee s.r.l. in caso di perdita o danneggiamento di attrezzature per la mobilità (sedie a rotelle e altri dispositivi di assistenza) ascrivibili al vettore.

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

#### **ART.9 DIRITTI DEL PASSEGGERO IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO**

##### **9.1 Continuazione, re instradamento e rimborso**

In caso di servizi regolari - nazionali ed internazionali – il cui punto di imbarco e/o sbarco sia situato nel territorio di uno Stato membro e per cui la cui distanza prevista del servizio sia pari o superiore a 250 Km (fatta eccezione per i passeggeri con biglietti aperti finché l'orario di partenza non è specificato, salvo per i passeggeri in possesso

di un titolo di viaggio o di un abbonamento), Troiolo Linee s.r.l., quando prevede ragionevolmente che un servizio regolare subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea per oltre 120 minuti o in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili, offre immediatamente al passeggero la scelta tra:

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

Qualora Troiolo Linee Srl non sia in grado di offrire al passeggero tale scelta, quest'ultimo ha il diritto di ricevere un risarcimento pari al 50% del prezzo del biglietto (da corrisondersi entro un mese dalla presentazione della richiesta di risarcimento), oltre il rimborso del prezzo del biglietto (da corrisondersi in denaro—salvo che il passeggero non accetti altra forma di pagamento) entro quattordici giorni dalla formulazione dell'offerta o dal ricevimento della relativa domanda.

Quando l'autobus diventa inutilizzabile durante il viaggio, Troiolo Linee Srl assicura o la continuazione del servizio con altro veicolo dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile o il trasporto dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile verso idoneo punto di attesa e/o una stazione da cui il viaggio possa proseguire.

Quando un servizio regolare subisce una cancellazione o un ritardo superiore a 120 minuti alla partenza dalla fermata, i passeggeri hanno diritto alla continuazione, al reinstradamento o al rimborso del prezzo del biglietto da parte di Troiolo Linee Srl come sopra indicato.

## **9.2 Diritto all'assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza**

Per un viaggio la cui durata prevista supera le tre ore, in caso di cancellazione o ritardo alla partenza da una stazione superiore a 90 minuti, la Troiolo Linee Srl offre al passeggero a titolo gratuito: a) spuntini, pasti e bevande in funzione dei tempi di attesa o del ritardo, purché siano disponibili sull'autobus o nella stazione o possano essere ragionevolmente forniti.

## **9.3 Diritto all'informazione**

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

Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza in base all'orario a causa di una cancellazione o di un ritardo, l'Azienda compie sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi. Tali informazioni vengono assicurate in formati accessibili alle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

## **ART.10 RISARCIMENTO E ASSISTENZA IN CASO DI INCIDENTE**

Durante il servizio di trasporto, i passeggeri hanno diritto ad un risarcimento per il decesso, lesioni personali nonché per la perdita o il danneggiamento del bagaglio dovuti a un incidente derivante dall'utilizzo di autobus. Per le condizioni e l'importo del risarcimento si rimanda alla legislazione nazionale applicabile ed all'art. 7 del Regolamento UE 181/2011. Non è previsto alcun risarcimento od indennizzo automatico. Il passeggero nell'ambito della normativa soprarichiamata ed entro i limiti ivi previsti—avrà diritto al risarcimento dei soli danni che risultino

provati.

A seguito d' incidente derivante dall'utilizzo di autobus, il vettore presta un'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza comprende, ove necessario, sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e l'agevolazione della prima assistenza. L'assistenza prestata non costituisce riconoscimento di responsabilità.

## **ART. 11 INFORMAZIONE E RECLAMI**

### **11.1 Informazione sul viaggio**

Tutti i passeggeri che viaggiano mediante servizi di autobus regolari di Troiolo Linee SrL hanno diritto a ricevere informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio. Tali informazioni includono i diritti dei passeggeri ad essi conferiti dal Reg.UE181/2011 ed i dati necessari per contattare gli organismi nazionali responsabili del controllo.

Ove possibile, tali informazioni sono fornite, su richiesta, in formati accessibili, con particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta.

### **11.2 Segnalazione disservizi**

Per segnalazione si intendono eventuali suggerimenti, osservazioni, proposte, consigli e quant'altro possa essere utile a capire le esigenze dei clienti al fine di migliorare, se possibile, i servizi offerti. La segnalazione può essere inoltrata da chiunque vi abbia interesse. La segnalazione può essere inoltrata all'Azienda tramite i seguenti canali: - inoltrando la segnalazione tramite posta ordinaria a Troiolo Linee SrL, corso Garibaldi 185 89048-Siderno (RC) – ovvero via mail all'indirizzo:[info@troiolobus.com](mailto:info@troiolobus.com) ovvero a mezzo fax al n.+390964381325.

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

### **11.3 Reclami per violazione dei diritti del passeggero**

Per reclamo si intende ogni atto con cui un cliente (oppure il legale o l'associazione di consumatori che lo rappresenta) chiaramente identificabile contesta in forma scritta all'Azienda un suo comportamento o un'omissione.

Il modulo di reclami può essere scaricato sul sito [www.troiolobus.com](http://www.troiolobus.com) cliccando sull'icona modulistica.

L'Azienda dispone di un sistema per il trattamento dei reclami che il passeggero può presentare, tramite i seguenti canali, in lingua italiana ed inglese:

- inoltrando una mail all'indirizzo:[info@troiolobus.com](mailto:info@troiolobus.com);
- Contattando gli uffici allo +39 0964381325
- Inviando Raccomandata A/R all'indirizzo Troiolo Linee Srl Corso Garibaldi 185- 89048 Siderno RC

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

I suddetti termini non si applicano alle questioni relative al risarcimento in caso di decesso, lesioni personali



o danni e perdite di bagagli in caso di incidenti.

#### **11.4 Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti**

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo all'Azienda, e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare un reclamo all'Organismo nazionale responsabile dell'applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori in merito a presunte violazioni di quest'ultima. Per i servizi di linea di competenza locale

(regionale, comunale) i reclami possono essere inoltrati anche alle sedi locali dell'Autorità che faranno da tramite con la

sede nazionale.

L'organismo nazionale per l'applicazione del regolamento sui diritti dei passeggeri può essere contattato con le seguenti modalità:

**Autorità di Regolazione dei Trasporti**

**Via Nizza 230, 10126 Torino**

**PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it**

**Email: reclami.bus@autorita-trasporti.it**

Nel caso in cui i termini di cui sopra non siano rispettati, si matura il diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio in misura non inferiore al:

- a) 10% nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
- b) 20% nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo.

Si precisa che tali indennizzi non sono dovuti nei casi in cui l'importo dello stesso sia inferiore a 4 euro, il reclamo non sia

trasmesso dal passeggero con le modalità, gli elementi minimi per il trattamento e le tempistiche previsti oppure al passeggero sia già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.