

Mod.	MOV_15
Indice di Modifica	2
Data	25/09/17
Norma rif.	PM0035



# CONDIZIONI DI VIAGGIO

---

## ***DISPOSIZIONI GENERALI***

Bus Company S.r.l. trasporta i passeggeri ed i bagagli sulle autolinee esercitate alle condizioni ed alle tariffe previste dagli Enti concedenti.

Il personale è stato formato affinché svolga le proprie mansioni con la massima diligenza, osservando quanto prescritto dalle leggi e dai regolamenti in vigore, e si attenga alla massima correttezza nei rapporti con il pubblico.

Il conducente deve far rispettare le Condizioni generali di viaggio, segnalando eventualmente al personale preposto le irregolarità commesse.

L'utente è tenuto ad osservare le prescrizioni relative all'esercizio ed all'uso delle autolinee che lo riguardano, e ad uniformarsi a tali "Condizioni di viaggio" nonché ad eventuali avvertimenti forniti dal personale di servizio; è obbligato ad osservare tutte le prescrizioni comportanti impedimenti, restrizioni o condizioni speciali nell'esecuzione del trasporto; deve, inoltre, porre in atto tutte le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto a lui attribuibile, sulla propria sicurezza ed incolumità e su quella di persone, animali e cose sotto la sua custodia.

Chi contravviene a quanto sopra indicato incorre nelle sanzioni di legge e risponde dei danni che per tale causa derivano a persone, animali e cose.

## ***DOCUMENTI DI VIAGGIO***

Il passeggero deve munirsi di titolo di viaggio prima di salire a bordo, oppure deve essere in possesso di documento personale che attesti l'ammissione alla libera circolazione sulle autolinee secondo le normative vigenti.

In ogni caso per accedere al servizio di trasporto è necessario avere con sé un documento d'identità in corso di validità.

E' necessario pagare il trasporto anche per gli animali, salvo quelli di piccole dimensioni tenuti in braccio.

Il titolo di viaggio è strettamente personale all'atto dell'acquisto, salvo i casi previsti per il Credito trasporti.

Dopo la convalida, il titolo va conservato integro sino alla discesa dal mezzo e quando richiesto va esibito al personale di servizio - se necessario accompagnato da documento d'identità - ; il controllo dei documenti di viaggio potrà essere effettuato anche all'esterno del mezzo, in fase di discesa degli utenti.

Le tessere contenenti titoli elettronici vanno sempre accompagnate dalla ricevuta cartacea di acquisto del titolo / dei titoli in esse caricati. In caso contrario, il titolo di viaggio non sarà ritenuto valido.

L'utente sprovvisto di titolo di viaggio, all'atto della salita è tenuto a regolarizzare la propria posizione acquistando con denaro contante o di piccolo taglio il biglietto di corsa semplice dall'autista. E' considerato sprovvisto di titolo di viaggio, dunque tenuto a regolarizzare la propria posizione, anche l'abbonato che al momento della salita a bordo non ha con sé il titolo. Nel caso in cui il conducente non abbia denaro sufficiente per fornire il resto emetterà regolare ricevuta con la quale il cliente potrà ritirare quanto a lui spettante negli uffici Bus Company secondo gli orari di apertura a partire dal giorno seguente quello del viaggio. Il biglietto acquistato a bordo è soggetto a maggiorazione (salvo casi previsti).

Per tutti i titoli di viaggio che richiedono la validazione, questa va effettuata in fase di salita sul mezzo. In caso di malfunzionamento del validatore è onere del viaggiatore segnalarlo al conducente per regolare la propria posizione.

Nel caso di utilizzo del Credito trasporti è necessario validare la tessera sia all'atto della salita (check-in) che all'atto della discesa del mezzo (check-out); non è concesso in alcun modo fare il check-out prima della discesa dal mezzo.

I viaggiatori in possesso di titoli di viaggio che non devono essere validati, quali ad esempio la tessera di libera circolazione, in fase di salita sul mezzo, debbono esibirli al conducente. A coloro che hanno titolo per viaggiare gratuitamente il personale viaggiante rilascerà comunque un biglietto a costo zero attestante tale diritto.

In caso di smarrimento - furto (solo tessere personali) / malfunzionamento della Carta Bip o Pyou verrà rilasciato duplicato a fronte del pagamento della sola carta. Eventuali abbonamenti presenti saranno replicati sulla nuova carta al momento dell'emissione. Il Credito trasporti verrà invece riaccreditato trascorsi 5 gg a decorrere dal giorno di emissione della nuova tessera.

In caso di malfunzionamento della tessera Bip o Pyou:

- Se in essa è caricato un abbonamento, lo scontrino farà fede quale titolo di viaggio; l'autista tratterà la carta, lasciando un modulo sostitutivo da allegare allo scontrino con il quale sarà possibile viaggiare per 7 giorni. Entro tale data sarà possibile ritirare la nuova carta, accordandosi con gli uffici di Bus Company S.r.l.
- Nel caso in cui contenga del Credito trasporti l'autista procederà come sopra; il modulo sostitutivo, insieme allo scontrino relativo alla ricarica del credito, permetterà per 7 giorni di acquistare a bordo mezzo biglietti di corsa semplice a prezzo non maggiorato; anche per il ritiro della nuova tessera si applica quanto sopra. Nel caso in cui la tessera contenente Credito trasporti sia della tipologia impersonale sarà necessario rilasciare un recapito al conducente, funzionale alla riconsegna della nuova.

In caso di malfunzionamento del sistema di bordo:

- Nel caso dell'abbonamento lo scontrino cartaceo farà fede quale titolo di viaggio;
- nel caso del Credito trasporti lo scontrino cartaceo permetterà di acquistare biglietto di corsa semplice a prezzo non maggiorato.

Non verranno rimborsati titoli di viaggio non fruiti per fatto proprio del viaggiatore o per evento fortuito, a prescindere dalla tipologia (biglietti, abbonamenti, Credito trasporti, ...); non verrà riconosciuto alcun rimborso in caso di check-out non effettuato per cause imputabili all'utente; per gli abbonamenti completamente non utilizzati, indipendentemente dalla causa del mancato utilizzo, è possibile chiedere il differimento di validità rivolgendosi agli uffici aziendali prima della loro scadenza.

E' previsto il rimborso del titolo di viaggio non fruito nei casi di accertata responsabilità di Bus Company S.r.l. dietro richiesta scritta.

L'autista può ritirare le tessere Bip / Pyou che non appartengono all'utilizzatore, richiedendo a quest'ultimo le generalità. Tali tessere andranno poi ritirate presso uno degli uffici biglietteria di Bus Company – a tal proposito si veda anche quanto previsto al punto "Sanzioni".

### **AREE FORMULA**

Gli abbonamenti Formula devono essere accompagnati dalla tessera di riconoscimento in corso di validità e da documento d'identità; devono essere esibiti al personale di servizio o validati all'inizio di ogni viaggio, a seconda di quanto previsto.

Relativamente al titolo "Formula" in caso di smarrimento e per quanto non indicato nelle presenti condizioni di viaggio, si applica quanto disposto dal Regolamento Formula pubblicato sul relativo sito web.

### ***LIBERA CIRCOLAZIONE***

E' concessa la libera circolazione agli appartenenti ai Corpi di Polizia di Stato, Polizia Penitenziaria, Arma dei Carabinieri, Guardia di Finanza, Corpo Forestale, Vigili del Fuoco e Polizia Locale, quest'ultima limitatamente all'ambito di competenza territoriale, che viaggino in divisa e non, purché domiciliati o residenti in Piemonte.

Nel caso in cui gli appartenenti alle predette Forze dell'Ordine non viaggino in divisa, è concessa la libera circolazione previa esibizione del tesserino del corpo di appartenenza al conducente e/o al controllore.

E' concessa la libera circolazione esclusivamente al personale in divisa appartenente all'Esercito Italiano, alla Marina Militare ed all'Aeronautica Militare, in attività di servizio, purché domiciliati o residenti in Piemonte.

E' concessa inoltre la libera circolazione ai Funzionari della Motorizzazione Civile, degli Assessorati Trasporti delle Amministrazioni Regionali, Provinciali e Comunali, sulle linee di propria competenza, per svolgere i controlli competenti alla loro funzione. Per usufruire del trasporto gratuito devono essere in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza.

Sono valide per la libera circolazione per le persone disabili le tessere rilasciate dalla Regione Piemonte che possono essere richieste presso gli Enti soggetti di delega (Province, Comuni, ...); la tessera di libera circolazione, sulla quale è indicato il nominativo del fruitore, è ovviamente personale e deve sempre essere accompagnata da un valido documento di riconoscimento, onde poterne accertare il regolare utilizzo.

Nel caso il possessore risultasse persona diversa da quella indicata verrà assoggettato al pagamento del titolo di viaggio.

Le persone disabili in possesso di tessera con dicitura "CON ACCOMPAGNATORE" sono autorizzate a viaggiare da sole oppure con una persona anch'essa ammessa a fruire del trasporto gratuitamente. Si specifica che chiunque può assolvere la funzione di accompagnatore, ma quest'ultimo non può utilizzare la tessera in assenza della persona disabile.

### ***ACCESSO AI MEZZI***

Gli utenti possono salire e scendere dalle vetture solamente in corrispondenza delle fermate autorizzate lungo i percorsi delle linee.

L'utente a terra che intende salire deve segnalare la propria intenzione chiaramente e con anticipo all'autista del mezzo in arrivo (esclusivamente nell'area metropolitana di Torino).

L'utente a bordo mezzo deve prenotare la fermata premendo i pulsanti distribuiti su tutto il mezzo.

La salita a bordo deve avvenire esclusivamente attraverso la porta anteriore, mentre per la discesa è necessario utilizzare la porta centrale ed eventualmente la porta posteriore, se presente.

Non verranno accettati passeggeri oltre il numero massimo previsto nella carta di circolazione.

È consigliato portarsi sulla fermata con alcuni minuti di anticipo.

### ***BAMBINI***

Ogni viaggiatore munito di documento di viaggio valido ha la possibilità di far viaggiare con sé gratuitamente un bambino di altezza inferiore al metro.

Per ragioni di sicurezza carrozzine / passeggini (il cui trasporto è gratuito) vanno chiusi e tenuti in posizione tale da non ostacolare il corridoio e le uscite. Il trasporto dei passeggini aperti, SOTTO ESCLUSIVA RESPONSABILITA' DELL'ACCOMPAGNATORE, è consentito esclusivamente su autobus dotati di spazio per

carrozine disabili, qualora sia presente un numero limitato di passeggeri sul veicolo e non sia presente / salga una persona in carrozzina che ha diritto prioritario all'occupazione di tale spazio.

### ***ANIMALI DOMESTICI***

Possono essere trasportati animali domestici accompagnati, pagando il biglietto secondo la tariffa in vigore; il biglietto non è dovuto per quelli di piccole dimensioni, purché tenuti in braccio; deve essere applicato loro un congegno atto a renderli inoffensivi (es. museruola, gabbietta, guinzaglio). E' cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o arrechi danni agli altri utenti del servizio. Nel caso in cui questo accada, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento dei danni. Il trasporto di animali, esclusi i cani guida per non vedenti (che sono ammessi a viaggiare gratuitamente) può essere rifiutato in caso di affollamento del mezzo. Bus Company si riserva la facoltà di non accettare il trasporto di animali che possano essere di pericolo e/o arrecare disturbo al servizio.

### ***BAGAGLI***

Ogni passeggero può trasportare con sé gratuitamente due bagagli. E' consentito il trasporto di normali borse della spesa.

La bicicletta al seguito è considerata un bagaglio dei due che si possono trasportare gratis. Le biciclette, ammesse solo sui servizi extraurbani e sugli autobus dotati di bagagliaio, devono essere riposte all'interno di quest'ultimo; per ragioni di sicurezza non possono essere portate a bordo mezzo. Per avere la certezza di poter caricare la propria bici su una corsa specifica è necessario telefonare presso gli uffici di Bus Company S.r.l. competenti sulla linea interessata, al fine di accertarsi che la corsa venga effettuata con un mezzo dotato di bagagliaio idoneo ad accoglierla. Le attrezzature sportive (es. sci, racchette, scarponi,...) vengono considerate singolo bagaglio.

Per ogni ulteriore bagaglio è necessario acquistare il biglietto alla tariffa in vigore.

E' possibile spedire pacchi acquistando il biglietto come da tariffa in vigore. In tal caso la responsabilità per eventuali danni causati dal bagaglio è in capo al mittente.

L'azienda non è responsabile di eventuali danni causati al materiale durante il trasporto.

I bagagli trasportati andranno sistemati o nelle cappelliere o nei bauli.

Il trasporto bagagli è subordinato alla disponibilità di spazio nel mezzo.

Non verranno trasportati bagagli contenenti merci pericolose, nocive, infiammabili, esplosive o che possano arrecare fastidio ai passeggeri.

Il bagaglio al seguito è trasportato sotto custodia e cura esclusiva del viaggiatore; quest'ultimo risponde per eventuali danni causati dal bagaglio.

Bus Company S.r.l. risponde della perdita e delle avarie al bagaglio esclusivamente per cause ad essa imputabili. Il risarcimento del danno non può in ogni caso eccedere i limiti previsti dall'art. 2 della legge 450/1985.

I reclami per perdita od avaria al bagaglio debbono essere fatti dal viaggiatore immediatamente al personale di bordo e confermati per iscritto entro 48h indirizzando il reclamo a Bus Company.

## **SANZIONI**

Chiunque all'atto del controllo da parte del personale preposto venga trovato sprovvisto del titolo di viaggio o comunque di un titolo di viaggio non valido o irregolare è soggetto al pagamento di una sanzione amministrativa secondo quanto previsto dall'art. 20 L.R. Piemonte 1/2000 e dalla D.G.P. Cuneo n. 518/2005 (ove applicabile).

Le violazioni amministrative previste a carico degli utenti sono accertate e contestate, ai sensi della L. 689/1981 (modifiche al sistema penale) dal personale delle aziende di trasporto a ciò espressamente incaricato.

Per quanto non espressamente previsto, si applicano in materia di polizia, sicurezza e regolarità nell'esercizio dei servizi di trasporto, le disposizioni e le sanzioni di cui al D.P.R. 753/1980.

Chiunque venga sorpreso ad imbrattare o insudiciare il bus, anche mettendo i piedi sui sedili, sarà tenuto a rimborsare le spese sostenute per il suo ripristino.

Il personale di servizio può ritirare la tessera Bip/Pyou a chi arreca danni alle vetture/disturbo all'utenza.

Qualora venga ritirata dall'autista una tessera Bip / Pyou a seguito di uso non conforme (a titolo esemplificativo e non esaustivo si cita l'uso da parte di un familiare diverso dall'intestatario) sarà facoltà dell'ufficio biglietteria emettere sanzione e riconsegnare la tessera solo in seguito al pagamento di quest'ultima.

## **PARTICOLARI CONDIZIONI DI VIAGGIO**

Le persone disabili non deambulanti possono richiedere per i servizi di linea l'impiego di autobus attrezzati con la pedana per il sollevamento della carrozzina, telefonando agli uffici Bus Company competenti sulla linea interessata comunicando l'orario per il quale richiedono il servizio. Tale procedura è indispensabile in quanto al momento non tutti i mezzi ne sono dotati.

## **DIVIETI ED OBBLIGHI**

Il personale di servizio può impedire l'accesso alle vetture o allontanare da esse, senza diritto ad alcun rimborso, le persone che si trovino in condizioni psico-fisiche alterate, che offendano la decenza o diano scandalo o rechino disturbo agli altri viaggiatori e che non ottemperino a quanto disposto dal personale relativamente all'ordine o alla sicurezza.

Bus Company S.r.l. si riserva inoltre la facoltà di non accettare il trasporto di animali o cose che possano essere di pericolo e/o arrecare disturbo al servizio.

Per la propria ed altrui sicurezza E' VIETATO:

- Distrarre il conducente
- Sporgersi dai finestrini o gettare oggetti da essi
- Appoggiarsi alle portiere ed ai cristalli
- Ingombrare in qualsiasi modo uscite o passaggi
- Occupare più di un posto interferendo con lo spazio del sedile accanto
- Usare i dispositivi di emergenza, se non in caso di necessità
- Esercitare attività pubblicitaria o di beneficenza senza regolare consenso scritto
- Arrecare danno alle vetture ed agli arredi
- Fumare
- Utilizzare sigarette elettroniche
- Non rispettare quanto comunicato con "BUS COMPANY Informa"

E' FATTO OBBLIGO DI:

- cedere ai passeggeri con ridotta capacità motoria i sedili con spazio aggiuntivo loro riservati e identificati da apposito simbolo; nel caso in cui tali sedili non siano presenti si considerano loro riservati i due sedili dietro l'autista.
- Allacciare le cinture di sicurezza, ove presenti
- Consegnare al conducente eventuali oggetti rinvenuti

Durante il viaggio è necessario agevolare le persone anziane e disabili.

### ***OGGETTI SMARRITI***

Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo autobus o nei locali aperti al pubblico vengono riconsegnati negli appositi uffici presenti presso le sedi di Bus Company S.r.l. competenti sulla linea interessata, nei soli orari di apertura degli uffici, previa esibizione di un documento d'identità, nonché aver fornito indicazioni atte a confermare la proprietà del bene rinvenuto.

Bus Company S.r.l., ricevuta la segnalazione di smarrimento da parte del passeggero (da effettuarsi agli uffici competenti sulla linea interessata) effettuerà le necessarie ricerche e gli comunicherà l'esito delle stesse il prima possibile.

### ***SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI***

Segnalazioni / suggerimenti possono essere inviati all'indirizzo mail [info@buscompany.it](mailto:info@buscompany.it); consegnati direttamente, a mezzo posta o fax eventualmente compilando il modulo presente sul sito [www.buscompany.it](http://www.buscompany.it) e presso gli uffici Bus company; non saranno trattate segnalazioni / suggerimenti anonimi. I reclami andranno fatti sull'apposito modulo (presente sul sito e negli uffici Bus Company) ed inviati via Raccomandata / pec ([buscompany@pec.buscompany.it](mailto:buscompany@pec.buscompany.it)) / o consegnati direttamente. Entro 30 giorni dal ricevimento di un reclamo scritto Bus Company si impegna a rispondere nel modo più soddisfacente ed esaustivo possibile, notificando se il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame. In seconda istanza, trascorsi almeno 30 giorni, i clienti possono presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti via Nizza, 230 – 10126 Torino, secondo quanto previsto dal Regolamento Europeo 181/2011. Il reclamo all'Autorità è improcedibile qualora il passeggero non abbia già presentato un reclamo all'impresa o qualora non sia inutilmente decorso il termine di tre mesi dalla data di ricevimento del reclamo.

### ***SERVIZIO MINIMO IN CASO DI SCIOPERO***

In caso di sciopero verranno garantiti i servizi minimi indispensabili, come definiti dalla vigente normativa che, ai sensi della legge 146/1990 e s.m.i., disciplina l'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali.

### ***RIFERIMENTI NORMATIVI***

- D.Lgs. 422 del 19/11/97
- D.P.R. 753 dell'11/07/80
- L.R. Piemonte 1 del 04/01/00
- Codice Civile art. 1678 e seguenti.

Per quanto non espressamente previsto si applicano le disposizioni interne di Bus Company S.r.l.

Per ogni eventuale controversia sarà competente il foro di Torino.