



**MARINO**  
AUTOLINEE

# Condizioni Generali di Trasporto

## **PREMESSA**

### **ART. 1 INFORMAZIONI DI VIAGGIO**

### **ART. 2 IL DOCUMENTO DI VIAGGIO**

- 2.1. Tipologia dei documenti di viaggio
- 2.2. Validità del documento di viaggio
- 2.3. Furto e smarrimento del titolo di viaggio
- 2.4. Fatturazione del titolo di viaggio
- 2.5. Privacy
- 2.6. cambio data
- 2.7. Riaccredito/Rimborso del titolo di viaggio
- 2.8 Rimborso del titolo di viaggio

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

- 3.1. Sistemi di ritenuta per bambini a bordo dell'autobus
- 3.2. Trasporto di minori accompagnati
- 3.3. Trasporto di minori non accompagnati

### **ART. 4 IL BAGAGLIO**

- 4.1. Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite
- 4.2. Bagaglio ulteriore
- 4.3. Oggetti contenuti nel bagaglio
- 4.4. La responsabilità del bagaglio
- 4.5. Il furto e/o smarrimento del bagaglio

### **ART. 5 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO**

- 5.1. Responsabilità del passeggero per danni
- 5.2. Fumo/soste di ristoro/toilette

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

- 6.1. Gli animali ammessi a bordo
- 6.2. Le responsabilità
- 6.3. Il costo del trasporto

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

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

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

- 9.1. Continuazione, reinstradamento e rimborso
- 9.2 Diritto all'assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- 9.3 Diritto all'informazione

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

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

- 11.1. Informazione sul viaggio
- 11.2. Segnalazione disservizi
- 11.3. Reclami per violazione dei diritti del passeggero
- 11.4. Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti

## PREMESSA

Le presenti Condizioni di Viaggio disciplinano il servizio di trasporto passeggeri su gomma in ambito nazionale ed internazionale effettuato dalla Soc. Marino s.r.l., P.I./C.F. 03613570724, con sede legale in Altamura (BA) S.P. 41 KM 1,500 - CAP 70022 - tel. +39 080 3112335 – fax +39 080 3117537, e-mail: [info@marinobus.it](mailto:info@marinobus.it).

Le Condizioni di Viaggio possono essere consultate sul sito internet [www.marinobus.it](http://www.marinobus.it)

## ART. 1 INFORMAZIONI DI VIAGGIO

Soc. Marino 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. Le informazioni vengono fornite per mezzo dell'orario ufficiale:

- sul sito [www.marinobus.it](http://www.marinobus.it)
- presso le biglietterie autorizzate
- tramite call center al numero +39 080 3112335
- social network

È possibile ottenere informazioni relative a:

- Condizioni di viaggio
- Orari, costi e promozioni in atto
- Condizioni di accesso al servizio per gli animali di piccola taglia
- Disponibilità dei servizi a bordo (W.C, Wi-Fi, prese elettriche, prese USB)
- Modificazione di linee, soppressione di corse, etc.
- Eventuali interruzioni o ritardi del servizio
- Procedure per i reclami, annullamento titoli, rimborso

Soc. Marino srl, inoltre, si impegna a trasportare la persona munita di valido documento di viaggio sulla tratta acquistata. È severamente proibito il trasporto di: merci pericolose, materiali esplosivi o infiammabili.

## ART. 2 IL DOCUMENTO DI VIAGGIO

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

I nostri biglietti sono acquistabili presso:

- le agenzie di viaggio
- le biglietterie convenzionate
- sul sito [www.marinobus.it](http://www.marinobus.it) alla voce "biglietteria on line"
- presso ricevitorie SISAL, previo numero di prenotazione rilasciato dal call center 0803112335

### 2.1. TIPOLOGIA DEI DOCUMENTI DI VIAGGIO

#### A) Biglietto

È il documento emesso da Soc. Marino srl, o in suo nome e per suo conto da agenti autorizzati, denominato "Biglietto Passeggero", comprendente un estratto delle C.G.T., per le quali si rimanda al sito [www.marionbus.it](http://www.marionbus.it), e le altre informazioni necessarie.

Il biglietto riporta il nome e l'indirizzo del Vettore, il luogo e la data di emissione, numero del posto (che per motivi di forza maggiore potrebbe subire variazioni), il luogo e l'ora di partenza e di destinazione del trasporto, il prezzo del viaggio, il nome del passeggero. Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio, prima di completare la transazione, se trattasi di acquisto on-line o presso rivendite dell'Azienda, il passeggero è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati in esso riportati, con particolare riferimento al nominativo indicato, al prezzo corrisposto, alla tratta, alla data e all'ora di partenza, assicurandosi, altresì che sia stata applicata la riduzione tariffaria spettante [laddove prevista] e che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio

Il biglietto può consistere:

- in un documento "cartaceo", comprendente il tagliando per il passeggero;
- in tutti i diversi documenti che attestano l'emissione di un biglietto "elettronico", quali, ad esempio, la ricevuta di itinerario via email, il tagliando elettronico su smartphone o tramite l'applicazione MarinoBus.

#### B) Biglietto eccedenza bagaglio

È il documento emesso da Soc. Marino srl, o in suo nome e per suo conto da agenti autorizzati (autisti), come ricevuta di pagamento per il trasporto di bagaglio in eccedenza rispetto alla franchigia (vedi art. 4) e per il trasporto di animali (vedi art. 6). Il biglietto eccedenza bagaglio viene emesso autonomamente.

## 2.2. 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.

Se sprovvisto di titolo di viaggio (cartaceo e/o elettronico) il passeggero può essere ammesso a bordo, nel limite dei posti disponibili, ed il biglietto verrà emesso dal personale di bordo con supplemento di prezzo di euro 3. Non è valido il titolo di viaggio contraffatto, non integro o comunque reso illeggibile.

Il titolo di viaggio è a tutti gli effetti un documento fiscale. Per richiedere la fattura, si consulti il punto 2.4

**Per i servizi di trasporto svolti in ambito internazionale**, è condizione essenziale del trasporto che il passeggero sia munito di documento valido per l'espatrio (passaporto e/o carta di identità e per i cittadini extra UE devono essere muniti di permesso/carta di soggiorno) nonché dei visti necessari per l'ingresso e il transito nei Paesi attraversati dal servizio di trasporto. Conseguentemente nessun passeggero sarà accettato a bordo in assenza di validi e regolari documenti e nessun rimborso sarà effettuato a favore di chi, privo di tali documenti, si presentasse all'imbarco, ovvero fosse costretto ad interrompere il viaggio.

## 2.3. Furto e smarrimento del titolo di viaggio

I biglietti smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili. In caso di smarrimento, furto, distruzione o deterioramento del titolo di viaggio già acquistato, il passeggero potrà viaggiare sulla corsa per la quale era nominativamente prenotato previa consegna ad una biglietteria della denuncia all'autorità ovvero semplice autocertificazione con allegata copia del documento di identità. In ogni caso, prima della partenza va data informazione telefonica al n. +39 080 3112335, inviando contestualmente copia dell'autocertificazione al n. di fax +39 080 3104553 o all'indirizzo email [info@marinobus.it](mailto:info@marinobus.it)

## 2.4. Fatturazione del titolo di viaggio

Il titolo di viaggio assolve la funzione dello scontrino fiscale ai sensi dell'articolo 12 legge 30.12.1991 n. 413. Il biglietto emesso online è già una ricevuta fiscale detraibile in contabilità ed il pagamento con carta di credito ne certifica l'acquisto. L'emissione della fattura può essere richiesta dal passeggero entro 24 ore dalla data di acquisto all'indirizzo e-mail [fatturazione@marinobus.it](mailto:fatturazione@marinobus.it), compilando l'apposito modulo scaricabile dall'Area Clienti del sito dell'Azienda. Alla richiesta va allegata copia del titolo di viaggio. La fattura sarà inviata in formato elettronico all'indirizzo e-mail fornito dal passeggero.

## 2.5 Privacy

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati da Soc. Marino srl su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del 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 telefonico +39 080 3142335, specificando all'operatore la natura della richiesta. I viaggiatori interessati possono prendere visione dell'informativa sul rispetto della privacy disponibile sul sito [www.marinobus.it](http://www.marinobus.it)

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 ne abbia fatto richiesta all'atto della prenotazione/acquisto del titolo di viaggio ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato. La mancata comunicazione di tali dati personali renderà impossibile adempiere agli obblighi di informazione all'utenza.

## 2.6. Cambio data

### Tramite portale [marinobus.it](http://marinobus.it) (necessita iscrizione)

- costo nuovo biglietto maggiore, pagamento della differenza al termine dell'operazione di cambio;
- costo nuovo biglietto inferiore, riaccredito della differenza nel "BORSELLINO" da poter riutilizzare successivamente per altri acquisti;
- costo identico, portare a termine solo l'operazione di cambio;

se il cambio effettuato nelle 18 ore prima dell'orario di partenza viene applicata in tutti e tre i casi una penale di 5€; la penale dei 5€ non è applicabile sui biglietti da puglia e matera per napoli

### Tramite call-center allo 080/3112335

- costo nuovo biglietto maggiore, pagamento della differenza da pagare a bordo;
- costo nuovo biglietto inferiore, riaccredito della differenza nel "BORSELLINO" da poter riutilizzare successivamente per altri acquisti (**per utenti registrati**);
- costo nuovo biglietto inferiore, riaccredito della differenza tramite "COUPON" che verrà inviato sul numero di

cellulare comunicato in fase di acquisto, da poter riutilizzare successivamente per altri acquisti (**per utenti non registrati**)

- costo identico, a termine dell'operazione dell'operatore call center, ti sarà inviato un sms o email con la conferma di avvenuta modifica;

se il cambio effettuato nelle 18 ore prima dell'orario di partenza viene applicata in tutti e tre i casi una penale di 5€; la penale dei 5€ non è applicabile sui biglietti da puglia e matera per napoli

#### **Tramite agenzia presso cui si è acquistato il biglietto**

- costo nuovo biglietto maggiore, pagamento della differenza da pagare in agenzia;
- costo nuovo biglietto inferiore, riaccredito della differenza tramite "COUPON" che verrà inviato sul numero di cellulare comunicato in fase di acquisto, da poter riutilizzare successivamente per altri acquisti;
- costo uguale, a termine dell'operazione l'agenzia ti consegnerà il biglietto aggiornato senza alcun costo aggiuntivo;

#### **2.7 Riaccredito/Rimborso del titolo di viaggio**

Qualora il passeggero rinunci al trasporto, potrà richiedere il rimborso o riaccredito secondo le modalità di seguito previste.

##### **Per utenti registrati portale marinobus.it**

##### **Prima delle 48 ore dall'orario di partenza:**

- Il passeggero avrà diritto al rimborso pari al 70% del prezzo corrisposto a mezzo bonifico secondo le modalità previste nel punto 2.8 delle condizioni di viaggio;
- Riaccredito del 100% del costo della corsa nel "BORSELLINO" qualora utente registrato selezionando nella propria area riservata "annullamento" e confermando;

##### **prima delle 18 ore dall'orario di partenza:**

- Riaccredito del 100% del costo della corsa nel "BORSELLINO";
- Non è previsto il rimborso;
- Riaccredito dell'80% del costo della corsa nel "BORSELLINO"

##### **Per utenti non registrati che acquistano tramite call-center o**

##### **Agenzia Prima delle 48 ore dall'orario di partenza:**

- Il passeggero avrà diritto al rimborso pari al 70% del prezzo corrisposto a mezzo bonifico secondo le modalità previste nel punto 2.8 delle condizioni di viaggio;

##### **prima delle 18 ore dall'orario di partenza:**

- Riaccredito del 100% del costo della corsa tramite "COUPON" che verrà inviato sul numero di cellulare comunicato in fase di acquisto, da poter riutilizzare successivamente per altri acquisti;
- Riaccredito dell'80% del costo della corsa tramite "COUPON" che verrà inviato sul numero di cellulare comunicato in fase di acquisto, da poter riutilizzare successivamente per altri acquisti;

#### **2.8 Rimborso del titolo di viaggio**

Qualora il passeggero rinunci al trasporto, potrà richiedere il rimborso secondo le modalità di seguito previste. Il passeggero avrà diritto al rimborso pari al 70% del prezzo corrisposto. Non sono rimborsabili i titoli di viaggio emessi con offerte promozionali (salvo deroghe previste nell'ambito della singola promozione e pubblicate sul sito [www.marinobus.it](http://www.marinobus.it)) o relativi ad abbonamento.

La domanda di rimborso dei biglietti va comunicata almeno 48 prima dell'orario di partenza all'indirizzo email [rimborsi@marinobus.it](mailto:rimborsi@marinobus.it), compilando il modulo scaricabile nell'area clienti del sito internet [www.marinobus.it](http://www.marinobus.it); una volta scaricato, tale modulo dovrà essere stampato e inviato entro e non oltre giorni 10 dalla data di comunicazione per racc. al seguente indirizzo: Soc. Marino srl – Uff. Rimborsi – S.P. 41 Km 1,500 - 70022 Altamura (BA), allegando il biglietto in originale, debitamente annullato, indicando l'intestazione e il codice IBAN del c/c ove effettuare l'accredito. Non si procederà al rimborso in mancanza della comunicazione dei dati innanzi richiesti.

Le richieste di rimborso pervenute oltre tali termini non verranno accettate; sarà solo possibile richiedere il riaccredito come previsto al punto 2.7;

In presenza di un titolo di viaggio di "andata e ritorno", per il quale viene richiesto il rimborso di una sola tratta, il valore del rimborso è dato dalla differenza fra il costo complessivo del titolo di A/R e il costo del titolo di viaggio di corsa semplice, decurtato del 30%.

Il rimborso o Riaccredito non è ammesso per i titoli smarriti, deteriorati, già sospesi per cambio data, cambio orario o per titoli acquistati in promozione.

Il rimborso del titolo di viaggio verrà effettuato entro tre mesi dalla data di ricezione della richiesta.

Il vettore non è tenuto al rimborso della parte del biglietto non fruita a causa di impossibilità a proseguire il viaggio da parte del passeggero, dovute al mancato rispetto da parte di questo delle disposizioni di legge, ovvero per causa imputabile al medesimo (ad esempio se non si ripresenta all'appuntamento fissato dopo la sosta di ristoro ovvero deve scendere dall'autobus per motivi personali o di salute ovvero viene fatto discendere dal personale di bordo o dall'autorità per molestie o ubriachezza etc).

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

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

Prima di acquistare il servizio di trasporto è necessario verificare le condizioni alle quali il minorenne è ammesso al trasporto sui servizi dell'Azienda e comunque previo adempimento delle prescrizioni di legge. La validità della dichiarazione di autorizzazione al viaggio ovvero di accompagnamento è circoscritta al singolo viaggio (da intendersi come andata e/o ritorno) fuori dal 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 Soc. Marino 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 6 Codice della Strada). In assenza di sistema di ritenuta per bambini, devono essere utilizzate le cinture, solo se compatibili con il bambino. Tale disposizione è valevole soltanto per i bambini di peso inferiore a 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.

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

#### **3.2 Trasporto di minori accompagnati**

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

#### **3.3. Trasporto di minori non accompagnati**

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

Sulle linee autorizzate in ambito nazionale, i minori di età compresa fra i 14 ed i 17 anni compiuti possono viaggiare solo se in possesso dell'autorizzazione di cui sopra rilasciata da genitori o tutori.

Sulle linee autorizzate in ambito internazionale, i minori di anni 16 sono ammessi al trasporto solo se accompagnati, mentre i soggetti di età compresa fra i 16 ed i 17 anni compiuti, possono viaggiare non accompagnati provvisti di documento di riconoscimento valido e muniti di regolare autorizzazione scritta da parte dei genitori o tutori; il modulo è scaricabile nell'Area Clienti dal sito [www.marinobus.it](http://www.marinobus.it).

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

I **passaggini** sono trasportati, a titolo gratuito, come bagaglio speciale (max. 1 passaggino nucleo familiare) e devono essere pieghevoli. I passaggini 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 l'indicazione chiara e leggibile del nominativo, dell'indirizzo e del recapito telefonico del passeggero, oltre che della data e tratta del viaggio acquistato.

## 4.2. Bagaglio ulteriore

E' possibile accettare bagagli ulteriori solo in caso di disponibilità di spazio nella bauliera e previo pagamento a bordo di un supplemento come da tariffe in uso al personale viaggiante. È consentito il trasporto di una bicicletta 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 20 da pagarsi direttamente al personale presente a bordo dell'autobus.

Per quanto riguarda la tariffa per il trasporto del bagaglio al seguito, oltre ai due previsti in franchigia, in presenza di un ulteriore bagaglio, si è predisposto il seguente tariffario.

codice	Tipo bagaglio	Costo
XS	Busta commerciale e busta sacchetto (in carta)	Euro 5,00
S	Fino a cm. 60 (lunghezza + profondità + larghezza)	Euro 10,00
M	Fino a cm.100 (lunghezza + profondità + larghezza)	Euro 15,00
L	Fino a cm.140 (lunghezza + profondità + larghezza)	Euro 20,00
XL	Fino a cm. 180 (lunghezza + profondità + larghezza)	Euro 30,00
BICI	Bicicletta	Euro 15,00
Olio	Olio alimentare in contenitore metallico a chiusura ermetica (accompagnato)	Euro 0,50 per kg.

\*suddetti prezzi possono subire variazioni

## 4.3 Oggetti contenuti nel bagaglio

E' 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.

E' severamente vietato trasportare nel bagaglio stivato, oggetti di elevato valore e oggetti delicati, non soggetti a compressione.

La Soc. Marino srl non risponde del loro deterioramento o smarrimento, salvo ne sia stata fatta consegna al vettore con apposita dichiarazione di valore.

## 4.4 La responsabilità del bagaglio

Salvo quanto disposto dal successivo art. 10, Soc. Marino s.r.l. è responsabile della perdita e delle avarie del bagaglio che gli è stato consegnato chiuso entro il limite massimo di euro 6,20 per chilogrammo o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore del passeggero ed accettata dal vettore. Se il peso del bagaglio del passeggero non viene registrato, si ritiene che esso non superi il peso massimo consentito di Kg. 12.

Per i bagagli e gli oggetti non consegnati, Soc. Marino s.r.l. non è responsabile della perdita o delle avarie se non quando il passeggero provi che le stesse sono state determinate da causa imputabile al vettore stesso.

Non è previsto alcun risarcimento od indennizzo automatico. Il passeggero – nell'ambito della normativa sopra richiamata ed entro i limiti ivi precisati – avrà diritto al risarcimento dei soli danni che risultano provati. La perdita o le avarie devono essere fatte constatare, a pena di decadenza, al momento della riconsegna, se trattasi di perdita o di avarie apparenti, ovvero entro tre giorni, se trattasi di perdita o di avarie non apparenti.

Qualora il bagaglio venisse rinvenuto sarà cura del passeggero ritirarlo presso l'Ufficio Assistenza che gli sarà comunicato.

#### 4.5. Il furto e/o smarrimento del bagaglio

Fermo quanto al punto precedente, il passeggero che ha subito il furto, lo smarrimento e/o lo scambio del bagaglio riposto nella bauliera/stiva dell'autobus, deve far constatare, a pena di decadenza, la perdita o l'avaria al personale di bordo al momento dell'arrivo alla fermata. Dovrà quanto prima contattare l'Azienda al n. +39 080 3142335 (tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 21:00) ovvero inviare una mail a [reclami@marinobus.it](mailto:reclami@marinobus.it).

#### ART. 5 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO

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

##### 5.1. Responsabilità del passeggero per danni

Il passeggero è responsabile nei confronti dell'Azienda per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi ed al personale dell'Azienda; nonché dei danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il trasporto. In caso di danneggiamento doloso, Soc. Marino 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

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

##### 6.1. 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) e di peso non superiore a Kg. 10, 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, ovvero tenuto sulle ginocchia del passeggero. **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.

**Nei servizi di linea internazionali non sono ammessi animali al seguito.**

##### 6.2. 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.

### **6.3. Il costo del trasporto**

Al trasporto di animali si applica la tariffa scontata del 40%, corrispondente alla fascia tariffaria 0/11 anni, 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.

**La Soc. Marino s.r.l., poi, in ottemperanza al Regolamento (UE) n. 181/2011 garantisce la tutela dei diritti fondamentali del passeggero.**

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

Soc. Marino s.r.l. 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**

Soc. Marino s.r.l. 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 sopra indicati, 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 chiedere di essere accompagnato da una persona di sua scelta a titolo gratuito. Tale gratuità sarà concessa su invio di documentazione all'indirizzo mail [info@marinobus.it](mailto:info@marinobus.it) attestante invalidità al 100% con necessità di assistenza continua non essendo in grado di compiere atti quotidiani della vita e con impossibilità di deambulare senza l'aiuto permanente di un accompagnatore.

E' inoltre previsto il risarcimento (pari al costo della riparazione o sostituzione) da parte di Soc. Marino 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, reinstradamento 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), Soc. Marino 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 Soc. Marino 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 corrispondersi entro un mese dalla presentazione della richiesta di risarcimento), oltre il rimborso del prezzo del biglietto (da corrispondersi 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, Soc. Marino s.r.l. 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 Soc. Marino s.r.l. come sopra indicato.

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.

In caso di servizi regolari - nazionali ed internazionali - il cui punto di imbarco e/o sbarco non sia situato nel territorio di

uno Stato membro e/o per cui la cui distanza prevista del servizio sia inferiore a 250 Km ed in caso di servizi occasionali (noleggio autobus con conducente), Soc. Marino s.r.l. non assume responsabilità alcuna per ritardi, interruzioni o mancate coincidenze dovuti a cause ad essa non imputabili (come scioperi, maltempo, guasti meccanici, traffico, condizioni di percorribilità delle strade, controlli da parte dell'Autorità, casi fortuiti e di forza maggiore) quando siano tali da determinare l'impossibilità della prestazione.

### **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, Soc. Marino 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; b) sistemazione in albergo o altro alloggio nonché assistenza nell'organizzazione del trasporto tra la stazione ed il luogo dell'alloggio qualora si renda necessario un soggiorno di una o più notti. Per ciascun passeggero, Soc. Marino srl può limitare il costo di alloggio ad Euro 80,00 a notte e per un massimo di due notti. A tali fini viene prestata particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e a mobilità ridotta e dei loro accompagnatori.

Soc. Marino s.r.l. non è tenuta ad adempiere all'obbligo di cui al punto b) quando la cancellazione o il ritardo sono dovuti a condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro dei servizi a mezzo autobus.

### **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 sopra richiamata 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 Soc. Marino s.r.l. hanno diritto a ricevere informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio. Tali informazioni includono i diritti dei passeggeri ad essi conferiti dal Reg. UE 181/2011 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:

- compilando l'apposito modulo per segnalazioni, accedendo all'Area Clienti sul sito [www.marinobus.it](http://www.marinobus.it);
- inoltrando la segnalazione tramite posta ordinaria all'indirizzo Soc. Marino – S.P. 41 Km 1,500; 70022 Altamura (BA) ovvero via mail all'indirizzo: [info@marinobus.it](mailto:info@marinobus.it) ovvero a mezzo fax al n. +39 080 3117537.

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.

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

- compilando l'apposito modulo per reclami, accedendo all'Area Clienti sul sito [www.marinobus.it](http://www.marinobus.it);
- inoltrando una mail all'indirizzo: [reclami@marinobus.it](mailto:reclami@marinobus.it);
- contattando gli uffici allo +39 080 3142335

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](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)  
Email: [reclami.bus@autorita-trasporti.it](mailto:reclami.bus@autorita-trasporti.it)

*Ultimo aggiornamento Agosto 2017*