

CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

1.GENERALITA'

Le condizioni di seguito previste sono applicabili laddove non diversamente ed espressamente normate dalle vigenti Leggi, Decreti e Regolamenti in materia di trasporto pubblico. Il passeggero è tenuto:

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

2.DIRITTI E DOVERI DEI PASSEGGERI

Con la convalida del documento di viaggio, tra il passeggero/cliente e Servizi Tecnologici Mobilità S.r.l. di seguito anche detta S.T.M. S.r.l. o Azienda, nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano, in via generale la regolare fruizione del servizio.

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e di facile reperibilità degli orari di servizio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e dei locali di proprietà aperti al pubblico, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e della mansione svolta;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali di proprietà aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestività nella risposta agli stessi.

3.1.1 DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Tutti i passeggeri che viaggiano con i nostri servizi autobus hanno diritto a ricevere informazioni adeguate. Tale diritto include il diritto di essere informato sia relativamente ai diritti dei passeggeri che rispetto ai dati necessari per contattare gli organismi nazionali responsabili del controllo. Tutte le informazioni generali pertinenti e le condizioni di trasporto sono disponibili in formati accessibili alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta. Per garantire all'utente una costante informazione sulle procedure e far conoscere le iniziative che possono interessarlo, la S.T.M. S.r.l. utilizza i seguenti strumenti:

- Contact form online, sul sito www.mediopadanalink.it;
- Telefono diretto al numero Tel. 0522/272 900, dalle ore 8:30 alle ore 12:30, e dalle ore 14:30 alle ore 18:30, durante i giorni lavorativi;
- Comunicazioni dirette, per iscritto, al seguente recapito: S.T.M. S.r.l., Via A. Gramsci 104/F, 42124 Reggio Emilia;
- Comunicazione al personale a contatto con gli utenti, che è in grado di fornire tutte le informazioni necessarie per avanzare un reclamo e/o una richiesta di rimborso o di risarcimento, o per qualsiasi genere di informazione ritenuta utile dall'utente.

Fermo restando i doveri dei Passeggeri espressi al paragrafo 4 "Doveri dei Passeggeri: Coincidenze", se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza a causa di una cancellazione o di un ritardo, S.T.M. S.r.l. compirà sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi. S.T.M. S.r.l. trasmette inoltre tali informazioni ai passeggeri con metodi alternativi, nel caso in cui i passeggeri ne abbiano fatto richiesta ed abbiano fornito ad S.T.M. S.r.l. i dati necessari per essere contattato.

3.1.2 DIRITTO AL RISARCIMENTO PER DANNI ALLE PERSONE E ALLE COSE

S.T.M. S.r.l. è assicurata per i rischi di responsabilità civile per danni che possono occorrere ai propri passeggeri durante il viaggio.

Sono stipulate le seguenti assicurazioni a favore e tutela dei viaggiatori:

- Assicurazione Responsabilità Civile contro terzi (R.C.T.) per il risarcimento di danni involontariamente cagionati a terzi in relazione all'attività esercitata;
- Assicurazione per copertura totale del rischio Responsabilità Civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore (R.C.A.).

L'Azienda provvede al risarcimento per danni a persone e cose causati per propria responsabilità civile nei seguenti casi:

- Per danni causati a terzi - persone, veicoli, cose - dalla circolazione dei mezzi aziendali;
- Per danni causati ai passeggeri, sia in salita che in discesa dal mezzo aziendale, ovvero in sosta quando la responsabilità dell'Azienda nell'accadimento del fatto sia chiara;
- Per danni arrecati ai bagagli e alle cose trasportate da terzi (esclusi denaro, preziosi e titoli) nei limiti previsti dalla legge, ivi compresi anche gli indumenti dei passeggeri.

Per accedere al rimborso è necessario che:

- Immediatamente dopo l'evento dannoso, venga contattato l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, fornendo le proprie generalità, e la precisa descrizione dei danni subiti;
- Venga contattato l'Ufficio Sinistri dell'Azienda, al numero telefonico della sede legale, per procedere alla denuncia del sinistro, indicando il giorno, l'ora, l'esatto luogo dell'incidente, la linea e l'autobus aziendale coinvolto; l'Ufficio Sinistri provvederà ad inoltrare la pratica alla propria Compagnia Assicuratrice la quale, esperite le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste dalla legge. L'Azienda porta a conoscenza degli utenti, mediante documentazione scritta, il processo di istruzione e di risoluzione delle richieste di rimborso, esplicitando i casi che danno diritto a forme di rimborso e le relative modalità.

3.1.3 DIRITTO ALLA CONTINUAZIONE E AL RIMBORSO IN CASO DI RITARDO PROLUNGATO O CANCELLAZIONE

Nel caso in cui S.T.M. S.r.l. prevede ragionevolmente che il ritardo sarà superiore a 60 minuti rispetto all'orario previsto di partenza dal capolinea o da una fermata o nei casi di cancellazione o in caso di accettazioni di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili, i passeggeri hanno il diritto di scegliere tra:

- il trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili, non appena possibile e senza alcun onere aggiuntivo;
- il rimborso del prezzo completo del biglietto.

Sono esclusi i casi di calamità naturali, di scioperi, di blocchi del traffico e di altre emergenze imprevedibili. Il vettore è responsabile dei danni patiti dal passeggero soltanto qualora la cancellazione del servizio o il ritardo sia esclusivamente riconducibile a causa a lui imputabile. Se il viaggio viene interrotto a causa di un guasto all'autobus, S.T.M. S.r.l si impegna a sostituire quanto prima l'autobus per assicurare ai passeggeri la continuazione del viaggio fino a destinazione.

Tale diritto di risarcimento e l'eventuale rimborso del biglietto non impediscono ai passeggeri di rivolgersi agli organi giurisdizionali nazionali per ottenere, alle condizioni previste dalla legislazione nazionale, il risarcimento dei danni derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari.

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

Oltre ai diritti dei passeggeri in generale, S.T.M. S.r.l. è sensibile alle esigenze di quanti presentano delle difficoltà a fruire del servizio erogato, garantendo il trasporto delle persone con disabilità o mobilità ridotta senza alcun onere aggiuntivo offrendo a questi i propri servizi, compiendo ogni sforzo per assicurare l'accessibilità e l'informazione in grado di consentire loro di beneficiare delle stesse possibilità di viaggiare degli altri cittadini.

Al fine di garantire una migliore assistenza a tale tipologia di passeggeri, l'Azienda impartisce istruzioni adeguate al proprio personale.

Le eccezioni sono consentite solo nel caso in cui il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta non sia possibile in conformità alla legislazione applicabile sulla sicurezza dei passeggeri e alle disposizioni in materia di salute e sicurezza delle autorità competenti o quando la configurazione dell'autobus, o le infrastrutture di trasporto non permettono di trasportare tale persona in condizioni di sicurezza. Nel caso in cui non venga accettata la prenotazione o emesso e fornito un biglietto per le ragioni di cui sopra, il passeggero sarà informato su eventuali servizi alternativi accettabili gestiti dall'Azienda.

La persona disabile o a ridotta capacità motoria dovrà comunicare all'Azienda le sue esigenze specifiche per il posto a sedere al momento della prenotazione o dell'acquisto del biglietto almeno 36 ore prima dell'effettiva fruizione del servizio e devono presentarsi al punto indicato della stazione degli autobus almeno 15 minuti prima dell'orario di partenza. Potrà inoltre prenotare per una persona a sua scelta che possa accompagnarlo e che viaggerà a titolo gratuito, in grado di fornire l'assistenza necessaria durante il viaggio.

In assenza di detta comunicazione, l'Azienda compirà ogni ragionevole sforzo per assicurare un'assistenza idonea a consentire alla persona di beneficiare del servizio di trasporto.

3.1.5 DIRITTO AL RISARCIMENTO PER PERDITA O DANNEGGIAMENTO DELLE ATTREZZATURE PER LA MOBILITÀ

Qualora venga accertata a carico di S.T.M. S.r.l. una responsabilità nella perdita o nel danneggiamento di attrezzature per la mobilità (sedie a rotelle e altri dispositivi di assistenza), l'Azienda provvederà ad un risarcimento corrispondente al valore di sostituzione dell'attrezzatura in questione o i costi di riparazione (purché la riparazione di tale attrezzatura sia possibile). Se necessario, S.T.M. S.r.l. si adopera nei limiti del possibile per sostituire temporaneamente la perdita o l'attrezzatura per la mobilità perduta o danneggiata.

3.1.6 DIRITTO DI TRASMETTERE RECLAMI AD S.T.M.S.R.L. E AGLI ORGANISMI NAZIONALI PREPOSTI ALL'ESECUZIONE DEL REGOLAMENTO

I passeggeri possono trasmettere un reclamo ad S.T.M. S.r.l. entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. Entro un mese dal ricevimento del reclamo, S.T.M. S.r.l. notifica al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame. S.T.M. S.r.l. fornirà una risposta definitiva entro tre mesi dal ricevimento del reclamo. I suddetti termini non si applicano alle questioni relative al risarcimento in caso di decesso, lesioni personali o danni e perdite di bagagli in caso di incidenti.

3.1.7 APPLICAZIONE DEI DIRITTI DEI PASSEGGERI

È possibile per i passeggeri, trascorsi 90 giorni dall'inoltro del reclamo a S.T.M. S.r.l., qualora ritengano violati i diritti sanciti dal Regolamento (UE) n.181/2011 e non sia stata fornita risposta (per nulla o in modo soddisfacente), presentare un reclamo in secondo grado ad ART (Autorità di Regolazione dei Trasporti) agli indirizzi di seguito riportati, in materia di: condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie, inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o a mobilità ridotta, informazione al Passeggero sul viaggio e sui suoi diritti, mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami e mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo (in riferimento ai seguenti articoli del Regolamento UE n.181/2011: articolo 4, paragrafo 2; articolo 9; articolo 10, paragrafo 1; articolo 16, paragrafo 1, lettera b); articolo 16, paragrafo 2; articolo 17, paragrafi 1 e 2; articoli da 24 a 28).

Autorità di Regolazione dei Trasporti

Via Nizza n.230, 10126 Torino

oppure inviando una e-mail ad uno dei seguenti indirizzi di posta elettronica:

pec@pec.autorita-trasporti.it;

reclami-bus@autorita-trasporti.it;

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

www.autorita-trasporti.it

4. DOVERI DEI PASSEGGERI E NORME COMPORTAMENTALI

I passeggeri devono occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che l'autobus non si sia fermato. L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai passeggeri che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni. In sintesi, alcune norme comportamentali:

- non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- non occupare più di un posto a sedere;
- adempiere all'obbligo di utilizzare le cinture di sicurezza, quando sono seduti ed il veicolo è in movimento.

- non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto o le infrastrutture;
 - rispettare il divieto di fumo sui mezzi e negli spazi aperti al pubblico;
 - non gettare qualunque oggetto dal mezzo;
 - agevolare durante il viaggio le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;
 - non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
 - non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi e rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
 - non esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell’Azienda;
 - non utilizzare senza necessità il segnale di richiesta di fermata o il comando d’emergenza d’apertura delle porte;
 - attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura.
- I trasgressori saranno allontanati dai veicoli, previo ritiro del titolo di viaggio senza diritto ad alcun rimborso per i percorsi ancora da effettuare.

COINCIDENZE: in ragione della specifica natura dei servizi offerti da S.T.M. S.r.l. (collegamenti con la Stazione di Reggio Emilia AV / Aeroporto di Parma) il passeggero è tenuto a pianificare il suo viaggio in modo tale da avere la possibilità di arrivare a destinazione tenendo conto delle previste tempistiche necessarie. Nel caso di coincidenza con un aereo, il passeggero deve scegliere un orario di partenza che gli permetta di arrivare con il necessario anticipo per il disbrigo delle formalità di check-in. Nel caso di mancato rispetto di quanto sopra il passeggero non avrà diritto ad alcun rimborso e/o risarcimento.

5.SALITA E DISCESA DAGLI AUTOBUS

La salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee. Se la fermata è a richiesta il passeggero deve segnalare per tempo l’intenzione di salire o scendere dall’autobus. Se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di passeggeri previsto dalla carta di circolazione dell’autobus non sono ammessi ulteriori passeggeri a bordo degli autobus. In caso di sovraffollamento alla partenza hanno diritto di precedenza alla salita i passeggeri con mobilità ridotta.

6.ORARI E COINCIDENZE

Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità. Le eventuali variazioni verranno comunicate con appositi avvisi sul sito ufficiale www.mediopadanalink.it, alle fermate e nelle rivendite autorizzate. E’ consigliato presentarsi alle fermate degli autobus, muniti di biglietto o di prenotazione (in formato cartaceo o digitale), almeno 10 minuti prima della partenza prevista. Per evitare disagi causati dal traffico in autostrada durante le ore di punta, vi consigliamo di anticipare l’orario della vostra partenza. In caso di blocco dell’autostrada A1 e previa autorizzazione aziendale, il conducente dell’autobus potrà effettuare percorsi alternativi. L’Azienda declina ogni

responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi mancate coincidenze ed, in genere, per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà.

7.DOCUMENTI DI VIAGGIO

Prima di accedere a bordo, il passeggero deve essere in possesso di regolare biglietto o di prenotazione (in formato cartaceo o digitale) emesso dai canali di vendita di S.T.M. S.r.l. o acquistato a terra presso le rivendite autorizzate. Il documento di viaggio deve essere convalidato appena saliti a bordo e deve essere conservato integro e riconoscibile per tutta la durata del viaggio avendo valore di scontrino fiscale. Il biglietto è personale nominativo e non cedibile. I passeggeri sono tenuti a esibirlo ad ogni controllo eseguito dal personale dell'Azienda.

8.MODIFICA E ANNULLAMENTO PRENOTAZIONI

I titoli di viaggio relativi alle linee della rete “**MEDIOPADANALINK**” acquistati tramite i canali di vendita di S.T.M. S.r.l. o tramite altri canali di vendita non sono rimborsabili.

9.TRASPORTO DI BAMBINI

Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, ha la facoltà di far viaggiare i bambini fino a 36 mesi non compiuti gratuitamente in numero di uno per ogni adulto accompagnatore. Quando un passeggero ha con sé più bambini di età inferiore ai 36 mesi, oltre al documento di viaggio per l'accompagnatore, deve necessariamente acquistare un biglietto ogni due bambini.

Per i bambini dai 3 ai 13 anni di età compiuti verrà applicata una tariffa ridotta.

I bambini non paganti (0-36 mesi) non hanno diritto ad occupare posti a sedere e devono essere tenuti in grembo. Per i bambini di età congrua, devono essere utilizzati i sistemi di ritenuta per bambino, che possono essere richiesti all'Azienda preventivamente rispetto al viaggio, in maniera tale che possano essere messi dalla stessa a disposizione. In assenza di tali sistemi di ritenuta, devono essere utilizzate le cinture, solo se compatibili. Tale disposizione è valevole solo per i bambini di peso inferiore ai 36 kg. In caso di inosservanza di tali prescrizioni risponde la persona tenuta alla sorveglianza del minore presente a bordo.

I bambini possono essere trasportati sui minibus e sugli autobus senza necessità di adottare particolari accorgimenti, secondo le prescrizioni contenute nell'articolo 172 C.d.S. si applicano, in ogni caso, le esenzioni di cui allo stesso articolo comma 4.

I minori di 14 anni non sono ammessi al trasporto se non accompagnati da persona maggiorenne. I genitori o chi esercita la responsabilità tutoria di minori di 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.

10. TRASPORTO DI ANIMALI DOMESTICI

Ad ogni passeggero, munito di titolo di viaggio, è consentito di portare gratuitamente con sé un animale domestico da compagnia sempre che sia di piccola taglia e di peso non superiore di 10 Kg.

L'animale può essere ammesso a bordo solo con un trasportino di dimensione non superiori a 70x30x50 in modo tale da escludere lesioni o danni sia ai viaggiatori che alle vetture e non ha diritto al posto a sedere.

I cani guida sono ammessi gratuitamente. Se il non vedente è assistito da accompagnatore con viaggio gratuito, per il cane guida è necessario acquistare un biglietto con una riduzione del 50%.

11. TRASPORTO DI COSE

Ogni passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio da stiva della dimensione massima di cm. 40x120x50 cm, di peso complessivo non superiore a kg. 20 e un bagaglio a mano delle dimensioni massime di cm 55x40x20 cm e di peso non superiore a kg 10.

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

Il bagaglio da stiva deve riportare l'indicazione chiara e leggibile del nominativo, dell'indirizzo e del recapito telefonico del passeggero. Il bagaglio dovrà essere ermeticamente chiuso a cura del passeggero.

Sono esclusi dal trasporto i bagagli contenenti merci pericolose e nocive, nonché materiale infiammabile. S.T.M. S.r.l. si riserva il diritto di rivalersi sul passeggero per eventuali danni arrecati dalla natura del suo bagaglio a terzi e/o ad altri bagagli.

Il trasporto di una valigia da stiva più un bagaglio a mano (da posizionare nella stiva e non a bordo dell'autobus se le misure sono superiori a quelle massime consentite, ovvero 55x40x20 cm) ed eventualmente di un passeggero a persona, è compreso nell'importo del biglietto.

I bagagli particolarmente ingombranti o attrezzature sportive (quali biciclette, sci etc.), o comunque eccedenti i limiti di cui sopra, potranno essere trasportati a discrezione del vettore e nei limiti dello spazio disponibile nella stiva; per ciascuno di essi verrà fatto pagare un ulteriore biglietto a tariffa ordinaria.

Gli oggetti di valore, quali, a titolo esemplificativo, contanti, gioielli, metalli preziosi, chiavi, occhiali da sole e/o da vista, dispositivi elettronici (computer portatili, iPad, tablet, lettori MP3, cellulari, macchine fotografiche), lenti a contatto, protesi, medicinali, documenti importanti (certificati di diploma o laurea, altri certificati, credenziali, passaporti, patenti, titoli di credito), etc. e oggetti fragili devono essere trasportati nel bagaglio a mano e non stivato nelle bagagliere.

Il bagaglio deve essere depositato in punti ove non ostacoli il passaggio dei passeggeri. In caso di violazione delle presenti prescrizioni, constatata al momento della partenza, il vettore potrà legittimamente rifiutare il carico per la sicurezza del trasporto e l'incolumità dei passeggeri. Si declina ogni responsabilità per lo smarrimento, furto o danneggiamento di oggetti di Vostra proprietà lasciati incustoditi sull'autobus.

12. OGGETTI RINVENUTI

Ogni oggetto rinvenuto sull'autobus viene inviato alla sede dell'Azienda, alla quale è possibile rivolgersi a partire dalle 24 ore successive allo smarrimento dell'oggetto, ove è custodito da apposito incaricato e tenuto a disposizione del legittimo proprietario che ne faccia richiesta, fornendo tutte le informazioni atte a identificarlo, per un periodo massimo di tre mesi. Dopodiché viene applicata la normativa prevista dal Codice Civile (artt. 927-931).

13. RECLAMI

Per reclami e suggerimenti il passeggero può far pervenire le proprie segnalazioni direttamente tramite il form dedicato nell'area assistenza del sito www.mediopadanalink.it. È possibile presentare segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento UE 181/2011 (solo dopo aver presentato un reclamo nelle forme previste ad S.T.M. S.r.l. e decorsi 90 giorni dall'invio) tramite posta raccomandata all'indirizzo Via Nizza n.230, 10126 Torino oppure inviando una e-mail ad uno dei seguenti indirizzi di posta elettronica:

pec@pec.autorita-trasporti.it;

reclami-bus@autorità-trasporti.it;

oppure utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità www.autorita-trasporti.it.

14. SOSPENSIONE SERVIZIO.

L'esercizio delle autolinee può essere soggetto a variazioni nella giornata del 25 Dicembre.

15. RIMBORSI PER DISSERVIZI E IRREGOLARITA'

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

3.1.1 DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

3.1.2 DIRITTO AL RISARCIMENTO PER DANNI ALLE PERSONE E ALLE COSE

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

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

Il rimborso consisterà nel riconoscimento del costo del biglietto acquistato.

Qualora l'utente, per causa improrogabile, motivata e dimostrabile non potendo usufruire di altri mezzi pubblici di trasporto collettivo sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo

ad altro mezzo di trasporto, l'Azienda riconoscerà un rimborso pari a cinque volte il costo del biglietto della tratta saltato.

L'utente, entro le 48 ore successive all'evento, dovrà inoltrare il reclamo tramite richiesta scritta allegando il biglietto non utilizzato. Dovrà altresì essere dichiarato nome, cognome, giorno, fermata, ora e numero di linea oggetto del mancato servizio. In caso di invio tramite servizio postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante. Nel caso in cui l'utente sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo diverso dal mezzo pubblico di trasporto collettivo, oltre a quanto sopra richiesto, dovrà allegare idonea documentazione attestante l'improrogabilità e la motivazione del viaggio, accompagnata da ricevuta fiscale attestante le spese di trasporto sostenute.

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

16. RISARCIMENTO DANNI PER RESPONSABILITÀ CONTRATTUALE

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

3.1.1 DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

3.1.2 DIRITTO AL RISARCIMENTO PER DANNI ALLE PERSONE E ALLE COSE

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

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

Nel caso di smarrimento dei bagagli trasportati (escluso denaro, preziosi e titoli) per i quali è stato pagato il relativo biglietto l'ammontare riconosciuto da S.T.M. S.r.l. (come previsto al paragrafo 3.1.3 *Diritto al risarcimento*) è entro il limite di €. 6,20 per chilogrammo con un massimo di Kg. 10, ai sensi dell'art. 412 del Codice della Navigazione cui rinvia l'art. 2 L. 450/1985 e s.m.i..

Per poter accedere al rimborso, l'utente deve segnalare il fatto al conducente e successivamente contattare per iscritto l'Assistenza Clienti che provvederà ad esperire le procedure necessarie.

LEGGE APPLICABILE

Tutti i servizi di trasporto prestati da S.T.M. S.r.l. sono esclusivamente soggetti al diritto italiano. Ogni controversia ad essi relativa sarà di esclusiva competenza delle autorità giurisdizionali italiane.