



## CONDIZIONI DI SERVIZIO MARINOBUS URBANO

ART. 1 INFORMAZIONI DI VIAGGIO

ART. 2 IL DOCUMENTO DI VIAGGIO

2.1. Tipologia dei documenti di viaggio

2.2 Fatturazione titolo di viaggio

2.3 Privacy

ART. 3 TRASPORTO BAGAGLI

Art. 4 TRASPORTO MINORI

ART. 5 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO

5.1. Responsabilità del passeggero per danni

ART. 6. IL TRASPORTO DI ANIMALI

ART. 7 CONDIZIONI CONTRATTUALI NON DISCRIMINATORIE

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

ART. 10 INFORTUNIO SUI MEZZI

ART. 11 INFORMAZIONE E RECLAMI

11.1. Informazione sul viaggio

11.2. Segnalazione disservizi

## ART. 1 INFORMAZIONI DI VIAGGIO

Autolinee Marino Michele srl garantisce l'informazione sui propri servizi di trasporto. Gli orari pubblicati possono subire variazioni e pertanto si è tenuti a chiedere conferma al momento della prenotazione.

Le informazioni vengono fornite per mezzo dell'orario ufficiale:

- sul sito [www.marinobusurbano.it](http://www.marinobusurbano.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 e costi
- Condizioni di accesso al servizio per gli animali di piccola taglia
- Eventuali interruzioni o ritardi del servizio
- Procedure per i reclami

Autolinee Marino Michele 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, da conservare per la durata dell'intero percorso e da esibire prima di essere accolti a bordo.

Il documento di viaggio deve essere integro, senza cancellature o correzioni.

### 2.1. TIPOLOGIA DEI DOCUMENTI DI VIAGGIO

#### A) Biglietto:

Il biglietto può consistere:

- in un documento "cartaceo", comprendente il tagliando per il passeggero;
- in un documento digitale, da mostrare su dispositivo elettronico al personale autista

### 2.2. 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.

L'emissione della fattura può essere richiesta dal passeggero in fase di acquisto presso la Biglietteria sita in Altamura a Largo F. S. Nitto n. 67 ed in caso di acquisto presso altre biglietterie convenzionate o tramite sito

internet, il cliente dovrà inviare il giorno stesso dell'acquisto, una e-mail all'indirizzo [amministrazione@marinobus.it](mailto:amministrazione@marinobus.it) contenente i dati necessari per la fatturazione.

### 2.3 Privacy

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati da Autolinee Marino Michele srl su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del Reg. UE 2016/679 *Regolamento Generale relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali* (GDPR), secondo principi di liceità, correttezza, trasparenza, pertinenza e non eccedenza, per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto. Ai viaggiatori spettano i diritti ex art. 12 e ss. Reg. UE 2016/679 che potranno essere esercitati rivolgendosi al numero telefonico +390803142335, specificando all'operatore la natura della richiesta. I viaggiatori interessati possono prendere visione dell'informativa privacy disponibile sul sito [www.marinobusurbano.it](http://www.marinobusurbano.it).

### ART. 3 TRASPORTO BAGAGLI, BICICLETTE E MONOPATTINI A BORDO

È consentito il trasporto gratuito delle borse e di due bagagli per passeggero, di dimensioni non superiori a cm 140 (lunghezza + profondità + larghezza).

I passeggini sono trasportati, a titolo gratuito, come bagaglio speciale (max. 1 passeggino nucleo familiare) e devono essere pieghevoli. A bordo del veicolo il passeggino deve essere sistemato in modo da non arrecare intralcio agli altri passeggeri, con freni serrati, tenuto fermo dall'accompagnatore.

Autolinee Marino Michele srl non è responsabile della perdita o delle avarie ai bagagli ed alle cose trasportate e non consegnate al vettore.

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.

Autolinee Marino Michele srl si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni cagionati a terzi e/o ad altri bagagli dal contenuto del suo bagaglio.

È consentito il trasporto di biciclette e monopattini smontabili in due pezzi e privi di motore ed è fatto obbligo di posizionamento a bordo in modo da non costituire intralcio o pericolo per i viaggiatori e da non ostruire i passaggi e le uscite. Il posizionamento dovrà avvenire preferibilmente utilizzando lo spazio per le carrozzine per disabili ove presente. Qualora debba salire e prendere posizione un passeggero disabile con carrozzina e/o un passeggino aperto per il trasporto per bambini, l'utente già presente a bordo con bicicletta o monopattino pieghevole dovrà liberare lo spazio individuando una posizione alternativa. Il trasporto di tali biciclette e monopattini pieghevoli avverrà senza pagamento di titolo di viaggio aggiuntivo.

Chi viaggia con una bicicletta al seguito è personalmente ed esclusivamente responsabile dei danni che può provocare a se stesso, a cose, a persone e al servizio, sollevando Autolinee Marino Michele srl da qualsivoglia

danno. Pertanto, il passeggero deve prestare la massima attenzione durante le operazioni di salita e discesa dai mezzi, durante il viaggio, mantenendo costantemente sotto controllo le eventuali parti sporgenti.

#### ART. 4 TRASPORTO MINORI

I passeggeri minori che non superano 1 mt di altezza viaggiano gratuitamente a bordo dell'autobus.

#### 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;
- divieto di azionare il meccanismo di emergenza apertura porte durante la marcia o senza che ne sussista l'esigenza.
- divieto di arrecare molestie fisiche e verbali alle persone ed al personale
- divieto di trasporto di armi, oggetti contundenti e sostanze infiammabili, chimiche o tossiche
- divieto di fumare (anche dispositivi elettronici o a combustione, es. Iquos)
- 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 reggersi agli appositi sostegni, se si viaggia in piedi

##### 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, Autolinee Marino Michele srl si riserva la facoltà di sporgere denuncia a norma di legge e avanzare richiesta di risarcimento nelle competenti sedi.

#### ART.6 IL TRASPORTO DI ANIMALI

È consentito il trasporto di animali che non siano fonte di disturbo o pericolo, di piccola taglia, all'interno di apposito trasportino o al guinzaglio e muniti di museruola, per impedire di nuocere agli altri passeggeri. Al proprietario spetta la sorveglianza degli animali trasportati per tutta la durata della permanenza a bordo ed è responsabile della condotta degli animali trasportati e degli eventuali danni da essi arrecati. Se l'animale sporca il veicolo, il proprietario deve provvedere all'immediata e sommaria pulizia; in caso contrario è tenuto al risarcimento dei danni.

I cani che accompagnano i passeggeri non vedenti hanno libero accesso ai mezzi aziendali.

#### ART. 7 CONDIZIONI CONTRATTUALI NON DISCRIMINATORIE

Autolinee Marino Michele 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

Autolinee Marino Michele srl garantisce il trasporto di passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta senza costi aggiuntivi per le prenotazioni e i biglietti, sui mezzi dotati di pedana mobile e di posto carrozzella.

#### ART. 10 INFORTUNI SUI MEZZI

In caso di infortuni, cadute, incidenti o altro verificatosi a bordo dei mezzi aziendali, i passeggeri devono obbligatoriamente segnalare nell'immediatezza al conducente il danno subito e successivamente, comunque non oltre il termine di 10 giorni dal verificarsi dell'evento, alla Società esercente il servizio scrivendo a [info@marinobusurbano.it](mailto:info@marinobusurbano.it)

#### ART. 11 INFORMAZIONE E RECLAMI

##### 11.1 Informazione sul viaggio

Tutti i passeggeri che viaggiano mediante servizi di autobus regolari di Autolinee Marino Michele srl hanno diritto a ricevere informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio. 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, sul sito [www.marinobusurbano.it](http://www.marinobusurbano.it);

- inoltrando la segnalazione tramite posta ordinaria all'indirizzo Soc. Marino – Largo F.S. Nitti, 67; 70022 Altamura (BA) ovvero via mail all'indirizzo: [info@marinobusurbano.it](mailto:info@marinobusurbano.it)

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

L'Azienda garantisce la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, e assicurando comunque il rispetto delle misure minime individuate dall'Allegato A alla delibera ART n. 28/2021.

Le informazioni qui contenute sono fornite dall'Azienda anche nella sezione dedicata del sito web, accessibile dall'home page, tramite il link "Reclami e segnalazioni"; nonché a bordo degli autobus.

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; esprime lamentele circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale, o, dalla carta dei servizi.

L'Azienda dispone di un sistema per il trattamento dei reclami che il passeggero può presentare:

a) utilizzando più canali tra cui:

a.1) il sito web, con accesso dal seguente apposito link: <https://marinobusurbano.it/reclami/>, posto nella sezione dedicata accessibile dal menu del footer presente in home page del sito [www.marinobusurbano.it](http://www.marinobusurbano.it), utilizzando l'apposito form;

b.2) inoltrando una mail all'indirizzo: [info@marinobusurbano.it](mailto:info@marinobusurbano.it)

b.3) a mezzo posta raccomandata tramite il seguente indirizzo o casella postale: Autolinee Marino Michele srl, L. go Francesco Saverio Nitti, 67, 70022, Altamura (BA)

b.4) a mezzo posta elettronica certificata tramite il seguente indirizzo: [marinomichelesrl@legalmail.it](mailto:marinomichelesrl@legalmail.it)

b.5) a mezzo servizio call center, a disposizione di tutti i clienti, il cui servizio è attivo dal lunedì alla domenica, al numero 0803112335.

È fatta salva la possibilità per l'utente di presentare il reclamo senza utilizzare il modulo predefinito: in questo caso l'Azienda provvederà ad esaminare i reclami che riporteranno almeno i seguenti elementi:

a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;

b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;

c) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi.

I motivi di presentazione del reclamo ai sensi della normativa comunitaria e nazionale sui diritti dei passeggeri attengono:

► per i servizi regolari di linea la cui distanza prevista sia inferiore a 250 km:

- discriminazione nella prenotazione/emissione biglietto in base a nazionalità
- rifiuto a persona disabile o a mobilità ridotta di prenotazione/emissione biglietto/salita a bordo o richiesta costi aggiuntivi
- problemi nell'accesso all'autostazione o all'autobus per persone disabili o a mobilità ridotta
- mancata assistenza a persona disabile o a mobilità ridotta
- perdita o danneggiamento attrezzature per persone disabili o a mobilità ridotta
- risarcimento in caso di incidente (decesso, lesioni, danneggiamento del bagaglio)
- mancanza di assistenza per esigenze pratiche immediate in caso di incidente
- mancanza di informazioni adeguate per tutto il viaggio
- mancanza di informazioni sui diritti dei passeggeri
- mancanza del sistema per il trattamento dei reclami
- mancanza di risposta definitiva al reclamo entro 3 mesi
- Difficoltà nella presentazione del reclamo
- Comportamento scorretto del conducente o altro personale MarinoBus
- Presenza di inadeguate condizioni igieniche a bordo
- Presenza di danni apparenti alle cose trasportate regolarmente denunciate al conducente in fase di riconsegna
- Mancata assistenza a seguito di evento che ha reso l'autobus inutilizzabile durante il viaggio
- Smarrimento bagaglio regolarmente imbarcato nella stiva dell'autobus
- problematiche attinenti all'emissione di un titolo di viaggio
- problematiche attinenti al pagamento di un titolo di viaggio (errori in fase di acquisto con carta di credito, Paypal o altre modalità di pagamento accettate dal vettore)
- Altro \_\_\_\_\_

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.

Ai fini del decorso dei termini di cui sopra:

- a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio;
- b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata o posta elettronica certificata, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna all'Azienda;
- c.1) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della registrazione dello stesso da parte dell'Azienda nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla consegna;
- c.2) consegna a mano del reclamo presso gli uffici aziendali, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta;
- c.3) consegna del reclamo presso una biglietteria, un agente di viaggio o un venditore di biglietti, il reclamo si intende trasmesso nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta e si intende ricevuto dall'Azienda nel giorno della registrazione dello stesso nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla ricezione.
- c.4) in caso di presentazione del reclamo mediante canale telefonico, il reclamo si intende trasmesso nel momento in cui è pervenuto il contatto telefonico.

**Ultimo aggiornamento:** Giugno 2024