# CONDIZIONI DI VIAGGIO

**PREMESSA**

Le presenti Condizioni di Viaggio disciplinano il servizio di trasporto passeggeri su gomma in ambito nazionale effettuato dalla la ***Interbus Federico S.r.l.*** , con sede in Reggio Calabria alla via Lagani C.da Bovetto snc – partita iva e codice fiscale 02407970801 e-mail: info@autolineefederico.it.
Le Condizioni di Viaggio possono essere consultate sul sito internet www.autolineefederico.it
L'azienda si riserva il diritto di apportare modifiche alle condizioni di viaggio.

**ART. 1 INFORMAZIONI DI VIAGGIO**

***Interbus Federico S.r.l*** garantisce l'informazione sui propri servizi di linea. Gli orari pubblicati possono subire variazioni e pertanto si è tenuti a chiedere conferma al momento della prenotazione. Il programma di esercizio di tutte le linee potrà inoltre subire riduzioni/intensificazioni/modifiche di orari nei periodi di Natale, Capodanno e Pasqua. Per sopraggiunte necessità logistiche si possono verificare modifiche nel percorso del servizio.
La ***Interbus Federico S.r.l*** si riserva la possibilità di sopprimere eventuali corse a causa di particolari situazioni di criticità atmosferica che non garantiscono la sicurezza a bordo del bus.
Le informazioni vengono fornite per mezzo di:

- sito www.autolineefederico.it
- presso le agenzie convenzionate
- tramite call center al numero +39 09651700009
- social network

*La* ***Interbus Federico S.r.l*** , inoltre, si impegna a trasportare il passeggero munito di valido documento di viaggio sulla tratta acquistata.
È severamente proibito il trasporto di: merci pericolose, materiali esplosivi o infiammabili.
Nei periodi di alta stagione a causa dell'elevata affluenza, il servizio potrà essere svolto da mezzi di vettori terzi selezionati.

**ART. 2 IL TITOLO 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:

- sul sito www.autolineefederico.it
- presso le ricevitorie SISAL/MOONEY, previo numero di prenotazione rilasciato dal call center 09651700009
- presso le agenzie di viaggio convenzionate
- dall' App MyFederico disponibile per dispositivi Android e IOS

**2.1. Tipologia dei titoli di viaggio**

**A) Biglietto**

E' il documento emesso da ***Interbus Federico S.r.l***. o in suo nome e per suo conto da agenti autorizzati, denominato "Titolo di viaggio", comprendente un estratto delle C.G.T, per le quali si rimanda al sito www.autolineefederico.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, 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";
- in tutti i diversi formati 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 MyFederico.

**B) Biglietto bagaglio aggiuntivo**
È il titolo emesso da ***Interbus Federico S.r.l***, o in suo nome e per suo conto da agenti autorizzati (autisti), come ricevuta di pagamento per il trasporto di bagaglio aggiuntivo.

**C) Biglietto OpenMove**
È il titolo di viaggio emesso da ***Interbus Federico S.r.l***, che permette di scegliere in un secondo momento la data di partenza. L'acquisto potrà essere effettuato solo contattando il nostro call center allo 09651700009 solo quando non si dispone di una data certa di viaggio.
Si dovrà stabilire la tratta di viaggio, ed effettuare il contestuale pagamento a mezzo link tramite il quale si potrà procedere all'acquisto entro 4 ore con carta di pagamento.
Il ticket OpenMove è nominativo, e la data di viaggio dovrà essere scelta entro max 5 mesi dall'acquisto, promozioni potrebbero prevedere periodi di conferma e tratta diversi. Oltre tale data il ticket è da considerarsi perso.
I ticket OpenMove sono utilizzabili sui viaggi effettuati unicamente da Autolinee Federico (sono escluse le tratte operate in collaborazione con vettori partner).
Sarà possibile effettuare una sola modifica, entro massimo un'ora prima della partenza, i ticket acquistati in promo torneranno a prezzo di listino. Sono esclusi i viaggi dal 01/04/26 al 10/04/26.
Il ticket OpenMove non è oggetto di rimborso.

**C) Carnet**

Il carnet è un abbonamento emesso da ***Interbus Federico S.r.l***, sottoscrivibile per una specifica tratta di viaggio; sono disponibili diverse tipologie di carnet, ciascuna caratterizzata da un determinato numero di ticket inclusi e dalla relativa validità temporale.
A titolo esemplificativo, sono attivi formati da **5 ticket**, **10 ticket** e **15 ticket**; restano inoltre disponibili ulteriori formati, consultabili sui canali ufficiali di vendita.
I carnet sono nominativi e non sono soggetti a rimborso.
I titoli di viaggio inclusi nel carnet sono validi esclusivamente per la tratta per la quale è stato sottoscritto l'abbonamento; non è pertano consentito utilizzarli su tratte diverse.
Il titolo di viaggio emesso da carnet può essere annullato entro e non oltre 24 ore prima dell'orario di partenza.
Qualora si presenti la necessità di spostare l'ora e/o la data del viaggio, si potrà effettuare la modifica esclusivamente entro massimo 1 ora prima dell'orario di partenza previsto, superato il quale, il titolo di viaggio andrà perso. Possono essere effettuate massimo 3 modifiche per ogni titolo di viaggio.
Nel caso in cui, alla scadenza del Carnet, non risultino utilizzati tutti i titoli di viaggio previsti, quelli residui saranno considerati persi e non più friubili.

**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; non possono essere effettuate modifiche, coupon o annullamenti dei titoli di viaggio, dopo l'orario di partenza, in quanto in tal caso il titolo di viaggio è da considerarsi perso.

Se sprovvisto di titolo di viaggio (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. 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.

**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 09651700009 contestualmente copia dell'autocertificazione all'indirizzo email prenotazioni@autolineefederico.it.

**2.4. Fatturazione del titolo di viaggio**

II 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.

Con l'entrata in vigore Decreto legge n. 79 del 28 giugno 2018 sulla fatturazione elettronica

L'emissione della fattura può essere richiesta dal passeggero contestualmente all'acquisto:

- sul portale autolineefederico.it
- tramite call center al numero 09651700009
- tramite mail all'indirizzo rimborsiefatture@autolineefederico.it

Richieste successive all'acquisto non saranno accettate.

La fattura sarà inviata in formato elettronico, PEC o all'indirizzo email fornito dal passeggero.

**2.5 Privacy**

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati dalla ***Interbus Federico S.r.l*** 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 09651700009, specificando all'operatore la natura della richiesta.

I viaggiatori interessati possono prendere visione dell'informativa sul rispetto della privacy disponibile sul sito www.autolineefederico.it .

**2.6. Modifica al biglietto**

Qualora si presenti la necessità di spostare l'ora, la data, la tratta del viaggio oppure effettuare un cambio nominativo si potrà effettuare esclusivamente entro massimo 1 ora prima dell'orario di partenza previsto, superato il quale, il titolo di viaggio andrà perso, possono essere effettuate massimo 3 modifiche/riconvalida per ogni titolo di viaggio.
Eventuali richieste di cambio data effettuate nei giorni festivi (giorno di chiusura degli uffici) o orario notturno hanno validità solo se inviate tramite mail all'indirizzo prenotazioni@autolineefederico.it .
I titoli di viaggio acquistati in promozione, in caso di Modifica al Titolo di Viaggio, torneranno a prezzo di listino.

La modifica al biglietto può essere effettuato attraverso i seguenti canali:

**Tramite portale autolineefederico.it (necessita registrazione)**

– costo nuovo biglietto maggiore, pagamento della differenza al termine dell'operazione di cambio;
– costo identico, portare a termine solo l'operazione di cambio;

**Tramite call-center al nr 09651700009**

– costo nuovo biglietto maggiore, pagamento della differenza da pagare tramite SISAL o carta di credito;
– costo identico, a termine dell'operazione dell'operatore call center, ti sarà inviata la conferma di avvenuta modifica;

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

– costo nuovo biglietto maggiore, pagamento della differenza da pagare in agenzia;
– costo uguale, a termine dell'operazione l'agenzia ti consegnerà il biglietto aggiornato senza alcun costo aggiuntivo;

**2.7 Rinuncia al trasporto - Rimborso e riaccredito**

**a)** Termini per la richiesta

In caso di rinuncia al trasporto da parte del passeggero, la richiesta di rimborso o riaccredito deve essere inoltrata entro e non oltre 24 ore antedecenti la data e l'ora di partenza indicate sul titolo di viaggio. Oltre tale limite, nessun rimborso è dovuto.

**b)** Rimborso secondo le modalità di pagamento

Per le richieste presentate oltre 10 giorni prima della partenza:

- Verranno trattenuti € 4,00 a titolo di spese amministrative;
- Il rimborso sarà effettuato sulla stessa carta di pagamento utilizzata per l'acquisto; in caso di pagamento avvenuto presso le tabaccherie si dovrà fornire un IBAN su cui effettuare il rimborso.

In alternativa,il passeggero potrà optare per il riaccredito del 100% del costo della corsa tramite:

- Coupon da cancellazione (per utenti non registrati o acquisti tramite call center/agenzie)
- Borsellino elettronico, per utenti registrati al sito www.autolineefederico.it

Per le richieste dal 10° giorno alle 24 ore antecedenti la partenza:

Per le richieste presentate dal decimo giorno fino a 24 ore prima della partenza, il passeggero ha diritto esclusivamente al riaccredito del 100% del costo tramite:

- Coupon da cancellazione (per utenti non registrati o acquisti tramite call center/agenzie)
- Borsellino elettronico (per utenti registrati ).

Il coupon ha validità di un anno e potrà essere utilizzato su nuove prenotazioni di linea nazionale, anche su tariffe in promo.
Il credito borsellino non prevede alcuna scadenza.

**c)** Esclusioni

Non è previsto alcun rimborso nei seguenti casi:

- Richieste presentate oltre le 24 ore antecedenti la partenza;
- Titoli di viaggio modificati o oggetto di cambio data.

Resta impregiudicato il diritto del passeggero di far valere eventuali pretese qualora la rinuncia derivi da cause di forza maggiore o da oggettiva impossibilità sopravvenuta, determinate da eventi straordinari e imprevedibili.

**d)** Modalità di inoltro della richiesta

La richiesta di rimborso può essere trasmessa tramite:

- Email a rimborsiefatture@autolineefederico.it o prenotazioni@autolineefederico.it;

**e)** Validità delle richieste inviate nei giorni festivi o in orario notturno

Le richieste trasmesse in giorni festivi (chiusura degli uffici) o in orario notturno sono considerate valide solo se inviate tramite:

- Email a rimborsiefatture@autolineefederico.it o prenotazioni@autolineefederico.it;

## ART. 3 TRASPORTO DI MINORI

I minori di anni 14 non sono ammessi al trasporto se non accompagnati da persona maggiorenne. Per minori di età compresa tra i 14 e 18 anni non accompagnati deve essere rilasciata un'autorizzazione scritta da parte dei genitori o tutori (scaricabile nella sezione "modulistica" www.autolineefederico.it) da allegare al titolo di viaggio.

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

I passeggeri bambini di età non superiore a 3 anni possono essere trasportati 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 ***Interbus Federico S.r.l*** 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 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. È fatto obbligo ai passeggeri di adempiere all'obbligo di utilizzare le cinture di sicurezza, quando sono seduti ed il veicolo è in movimento, in base alle informazioni impartite dal personale di bordo e comunque fornite mediante cartelli e pittogrammi apposti a bordo dell'autobus

## ART. 4 TRASPORTO BAGAGLI

**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 passeggini** sono trasportati, a titolo gratuito, come bagaglio speciale (max. 1 passeggino nucleo familiare) e devono essere pieghevoli. I passeggini non pieghevoli non potranno essere trasportati.

**Dimensioni consentite**

Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito, sotto la propria custodia, di u***n 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

### 4.1. Bagaglio ulteriore

È possibile accettare bagagli ulteriori solo in caso di disponibilità di spazio nella bauliera e previo pagamento di un supplemento come da tariffe in uso al personale viaggiante. È consentito il trasporto di una bicicletta 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).

### 4.2. Oggetti contenuti nel bagaglio

È fatto divieto al passeggero di collocare nel bagaglio cose che possano arrecare danno quali merci o sostanze pericolose e nocive, materiale infiammabile e liquidi in genere. La ***Interbus Federico S.r.l*** 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 constate al momento della partenza, l'Azienda potrà legittimamente rifiutare il trasporto. È severamente vietato trasportare nel bagaglio stivato, oggetti di elevato valore e oggetti delicati, non soggetti a compressione e materiale deperibile.
La ***Interbus Federico S.r.l*** non risponde del loro deterioramento o smarrimento, salvo ne sia stata fatta consegna al vettore con apposita dichiarazione di valore.

### 4.3. La responsabilità del bagaglio

La ***Interbus Federico S.r.l*** è responsabile della perdita e delle avarie del bagaglio che gli è stato consegnato chiuso entro il limite massimo di euro 5 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. 15.
Per i bagagli e gli oggetti non consegnati, la ***Interbus Federico 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.

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

Fermo quanto al punto precedente, la ***Interbus Federico S.r.l*** consiglia a tutti i passeggeri di etichettare con apposita targhetta i propri bagagli segnalando nome, cognome, indirizzo e numero di telefono. L'etichetta è scaricabile sul sito www.autolineefederico.it; il passeggero che ha subìto 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 la ***Interbus Federico S.r.l*** al n. 0965.1700009 ovvero inviare una mail a reclamicorseinterregionali@autolineefederico.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.
- obbligo di esibire il biglietto al momento dell'imbarco e di conservarlo per tutta la durata dello stesso.
- obbligo di presentarsi al punto di partenza almeno 15 minuti prima dell'orario previsto

**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, ***Interbus Federico S.r.l*** si riserva la facoltà di sporgere denuncia a norma di legge e avanzare richiesta di risarcimento nelle competenti sedi.

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

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

**ART.6 IL TRASPORTO DI ANIMALI**

Il viaggio con animali al seguito è permesso solo nei collegamenti nazionali. Non è permesso nei collegamenti internazionali.
La tariffa animali è selezionabile in fase di inserimento dei dati dei passeggeri, in caso di acquisto disgiunto da quello del passeggero, si prega di contattare il Call Center al numero 09651700009.
Il passeggero può portare con sé, previa prenotazione, 1 animale domestico vivo, non pericoloso (quali cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia) e di peso non superiore a Kg. 10, obbligatoriamente munito di libretto sanitario, eccezion fatta per i cani guida da accompagno 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.
Il passeggero dovrà fornire un documento ufficiale o un certificato medico attestante la necessità di assistenza,per i viaggi con animali di servizio, è necessario presentare un documento che dimostri che l'animale abbia completato un corso per lo svolgimento del servizio di cane guida.
Fatta eccezione per i cani guida di passeggeri non vedenti, gli animali devono essere collocati in apposito trasportino che va posizionato a terra, di fianco al sedile prenotato dal viaggiatore, in modo da non comportare intralcio al normale passaggio di altri passeggeri. Le dimensioni del trasportino non possono superare i cm. 30 / 30 / 40 (larghezza / altezza / profondità). I trasportini non dovranno presentare spigoli vivi, non dovranno essere sudici e/o maleodoranti, privi di becchime e con gli abbeveratoi non colmi. Nei servizi di linea internazionali non sono ammessi animali al seguito. 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.
Al trasporto di animali si applica la tariffa scontata del 40%, (tariffa "Animali"), fatte salve diverse disposizioni tariffarie nei periodi di alta stagione, in cui non possono essere previsti sconti tariffari per fascia d'età. Il cane guida del passeggero non vedente non è soggetto al pagamento di alcun biglietto,in base ai periodi di alta o bassa stagione , al peso e grandezza dell'animale è previsto l'acquisto da parte del passeggero non vedente del posto aggiuntivo ad un prezzo ridotto, per garantire la presenza del cane guida a bordo.

**ART. 7 CONDIZIONI CONTRATTUALI NON DISCRIMINATORIE**

***Interbus Federico 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 RECLAMI**

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, sia in italiano che in inglese tramite i seguenti canali:

- compilando l'apposito modulo per segnalazioni presente nella home page del sito sezione reclami www.autolineefederico.it/reclami/

- utilizzando il sistema di ticket reclamo/segnalazione www.autolineefederico.it/reclami/ che garantisce il rilascio di apposita ricevuta

- inoltrando una mail all'indirizzo: reclamicorseinterregionali@autolineefederico.it ;

- contattando gli uffici allo +39 09651700009 / +39 0965.644747

- inoltrando la segnalazione tramite posta ordinaria all'indirizzo
Interbus Federico srl –
Via Lagani Contrada Bovetto snc,
Ravagnese - 89067 Reggio Calabria.

La INTERBUS Federico ha predisposto una specifica procedura riguardante la Gestione dei Reclami posti dagli utenti, che fa parte del Sistema di Gestione per la Qualità previsto dalla norma UNI EN ISO 9001.
L'Azienda ha predisposto un apposito modulo (Reclamo cliente) per la presentazione dei reclami da parte dei cittadini/utenti disponibile sia online sul sito www.autolineefederico.it che bordo degli automezzi o presso i nostri uffici informazioni.

I passeggeri possono trasmettere un reclamo al vettore entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato il servizio regolare.
• Fornire le proprie generalità e il suo indirizzo (al fine di ricevere la lettera di risposta).

• Indicare l'oggetto del reclamo.
• Specificare le circostanze dell'accaduto in modo da poter consentire una chiara ed obbiettiva ricostruzione dei fatti.
Entro un mese 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.
E' garantita la riservatezza dei dati personali, come previsto dalla Legge sulla tutela della Privacy (Regolamento UE n.679/2016).

Art. 8.1.

Il Reclamo in seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

Il passeggero dopo avere 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 dei diritti dei viaggiatori in merito a presunte violazioni di quest'ultima.
L'organismo nazionale per l'applicazione del regolameto sui diritti dei passeggeri può essere contattato ai seguenti recapiti:

Autorità di Regolazione dei Trasporti
Via Nizza 230, 10126 Torino
pec: pec@pec.autorita-trasporti.it
email: reclami.bus@autorita-trasporti.it

Il passeggero-utente potrà utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale;
nel caso in cui l'utente – entro il termine di 30 giorni – abbia ricevuto da parte dell'operatore economico una risposta che reputa insoddisfacente, oppure non abbia ricevuto risposta, può presentare, entro un anno dal reclamo o dalla richiesta di rimborso o indennizzo tramite la piattaforma ConciliaWeb, in prima persona o tramite un proprio delegato (una qualsiasi persona fisica di fiducia, un'associazione di consumatori, un ente esponenziale, un avvocato), istanze di conciliazione per risolvere determinate controversie relative a viaggi.

Per maggiori informazioni è possibile consultare la sezione "Servizio conciliazioni ART"
**www.autorita-trasporti.it/**

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

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

Si precisa che tali indennizzi non sono dovuti nei casi in cui:
il reclamo non sia trasmesso dal passeggero con le modalità, gli elementi minimi per il trattamento e le tempistiche previsti oppure al passeggero sia già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Revisione del 16/09/26