



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

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.

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

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.

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 e/o la data del viaggio, si potrà effettuare esclusivamente entro massimo 1 ora prima dell'orario di partenza previsto, superato il quale, il titolo di viaggio andrà perso.

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.

Il cambio corsa 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 Rimborso del titolo di viaggio

Qualora il passeggero rinunci al trasporto, potrà richiedere il rimborso o riaccredito entro massimo 24 ore prima della partenza secondo le modalità di seguito previste.

a) **Rimborso su modalità di pagamento**

- Se la richiesta di rimborso verrà inoltrata prima dei 10 gg dalla data di partenza saranno decurtate 4 euro dal prezzo del titolo di viaggio.
- Se la richiesta di rimborso verrà inoltrata entro un tempo che va dal decimo al sesto giorno dalla data di partenza sarà decurtato il 30% del prezzo del biglietto
- Se la richiesta di rimborso verrà inoltrata entro un tempo che va dal quinto giorno a 24 ore prima dalla data di partenza sarà decurtato il 50% del prezzo del biglietto

b) **Rimborso tramite coupon**

Qualora il passeggero rinunci al trasporto, potrà richiedere il rimborso tramite coupon entro massimo 24 ore prima della partenza secondo le modalità di seguito previste.

Il passeggero avrà diritto al rimborso pari al 80% del costo del biglietto tramite “COUPON”, da poter utilizzare successivamente per altri acquisti entro 1 anno dal rilascio del suddetto.

c) **Rimborso su borsellino (Necessita registrazione)**

Qualora il passeggero rinunci al trasporto, potrà richiedere il rimborso tramite riaccredito su borsellino entro massimo 24 ore prima della partenza secondo le modalità di seguito previste.

Il passeggero avrà diritto al riaccredito su borsellino pari al 80% del costo del biglietto, da poter utilizzare successivamente per altri acquisti.

2.8 Richiesta rimborso del titolo di viaggio

La richiesta di rimborso del titolo di viaggio può essere inoltrata tramite:

- Mail all'indirizzo rimborsiefatture@autolineefederico.it o prenotazioni@autolineefederico.it
- Tramite call center al numero 0965/1700009.

La richiesta di rimborso del titolo di viaggio emesso da agenzia convenzionata deve essere effettuata con i tempi e le modalità sopra descritte tramite richiesta alla stessa.

Il rimborso non è dovuto per le richieste effettuate oltre le 24 ore antecedenti l'orario di partenza.

Il rimborso non è dovuto per i titoli già oggetto di modifica e/o cambio data.

Eventuali richieste di rimborso effettuate nei giorni festivi (giorno di chiusura degli uffici) o orario notturno hanno validità solo se inviate tramite mail all'indirizzo rimborsiefatture@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.

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 **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

4.1. 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). Il costo per il trasporto della bicicletta è di Euro 20, da pagarsi direttamente al personale presente a bordo dell'autobus. Il costo per il trasporto di monopattino è di Euro 10, da pagarsi direttamente al personale presente a bordo dell'autobus. Qualora si tratti di una spedizione non accompagnata della bici, il prezzo della stessa, smontata in due pezzi e riposta in apposita sacca, è di €40.

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 constatate 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 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 la **Interbus Federico S.r.l** al n. 0965.1700009 ovvero inviare una mail a reclamicorseinterregionali@autolineefederico.it

ART. 5 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITÀ 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 giudiziarie 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, 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 compagno 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. Le dimensioni del trasportino non possono superare i cm. 32 / 32 / 48 (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.

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. 9 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, tramite i seguenti canali:

- inoltrando una mail all'indirizzo: reclamatorseinterregionali@autolineefederico.it ;
- contattando gli uffici allo +39 09651700009

AUTORITA' DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI -UFFICIO DIRITTI DEGLI UTENTI

VIA NIZZA 230-10126 TORINO

pec@pec.autorita-trasporti.it