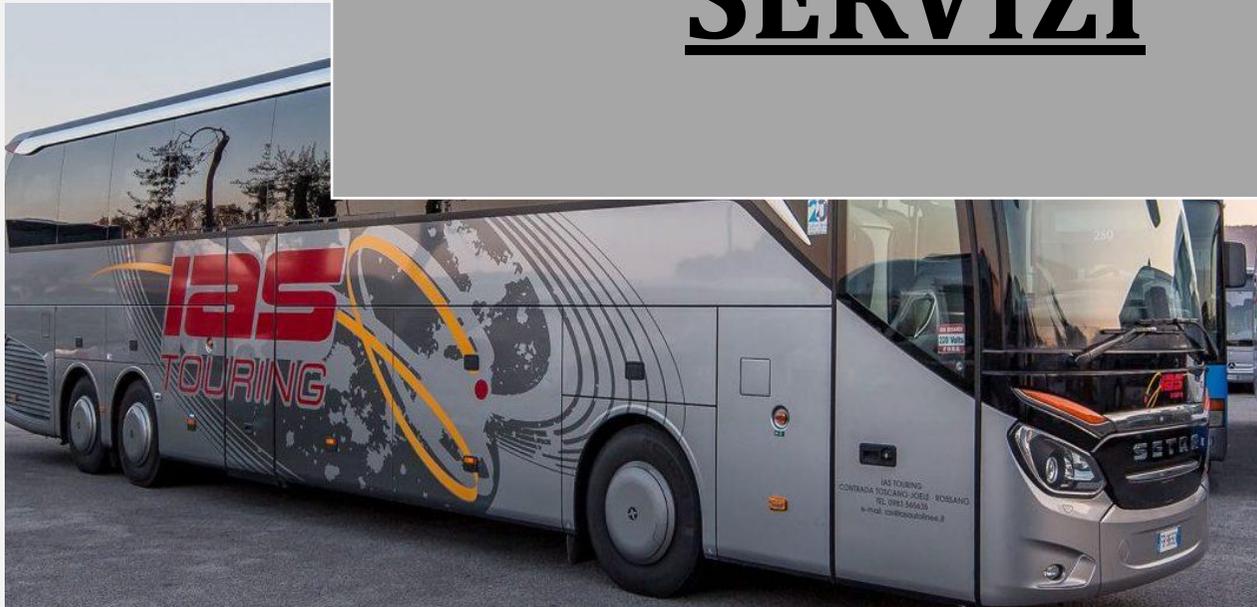




**IAS TOURING S.r.l.**

**CARTA DEI**  
**SERVIZI**





## INDICE

<i>Introduzione</i> .....	3
<i>Struttura</i> .....	4
<b>SEZIONE I</b>	
I Principi.....	5
L'azienda.....	6
Sedi aziendali.....	7
Il personale.....	8
Il parco autobus.....	8
I servizi offerti.....	9
La rete di vendita.....	11
Sistema Qualità.....	13
Obiettivi aziendali.....	13
<b>SEZIONE II</b>	
Fattori di qualità.....	14
<b>SEZIONE III</b>	
<b>CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO.....</b>	<b>18</b>
1. Diritto al trasporto.....	18
2. Titolo di viaggio (Validità, modifica, verifica del titolo di viaggio) .....	19
3. Informazioni di viaggio.....	24
4. Diritti passeggeri a mobilità ridotta.....	25
5. Obblighi e responsabilità dei passeggeri.....	30
6. Cancellazione o ritardo.....	33
7. Trasporto di minori.....	36
8. Trasporto bagagli.....	38
9. Trasporto animali.....	42
10. RECLAMI .....	43
<b>10.3 RECLAMO ALLA AUTORITA' DEI TRASPORTI.....</b>	<b>44</b>
11. Privacy.....	46
<b>Etica del conducente.....</b>	<b>48</b>
<b>Modulo reclami .....</b>	<b>51</b>

### *Gentile Cliente,*

siamo giunti alla undicesima revisione della *Carta dei Servizi* della Società, redatta in osservanza della normativa nazionale in materia e del Regolamento europeo 181/2011.

La *Carta dei Servizi* vuole rappresentare un vero e proprio “patto” con gli utenti e con il territorio di riferimento nonché lo strumento per verificare l’effettiva attuazione degli obiettivi di miglioramento costante dei servizi offerti che l’Azienda intende perseguire. Gli obiettivi raggiunti nel 2016 confermano l’affidabilità e la stabilità dell’Azienda, che ha visto migliorare i risultati conseguiti negli anni precedenti, traendone fiducia e nuovo impulso nel proseguire questo importante cammino.

Per far fronte alle nuove sfide, l’Azienda sta investendo notevoli risorse economiche ed umane, nella convinzione che il miglioramento del servizio di trasporto pubblico a lunga percorrenza rappresenti un elemento strategico per lo sviluppo - non soltanto economico - del territorio. Una rilevante quota delle risorse aziendali è destinata ogni anno all’acquisto di nuovi mezzi, sempre all’avanguardia, alla relativa manutenzione, al rinnovo dei sistemi di sicurezza dei viaggiatori e del personale, alla messa a punto di procedure aziendali di efficienza in ogni settore di attività, alla innovazione tecnologica e alla tutela dell’ambiente.

Dal confronto costante con le esigenze degli utenti l’Azienda trae spunti indispensabili per il proprio sviluppo, operando in conformità agli standard qualitativi previsti dalle norme vigenti e formando di conseguenza le risorse professionali interne. In questo senso si è avuto un valido supporto da parte di tutti gli utenti, che ringraziamo per la fiducia e la collaborazione accordata e per quella che vorranno ancora accordarci.

## STRUTTURA

La **Carta dei servizi** è disponibile per l'utenza – oltre che presso le sedi aziendali – sul sito internet [www.iasautolinee.com](http://www.iasautolinee.com) nella sezione “*Condizioni di trasporto*” e si compone delle seguenti sezioni.

**SEZIONE I:** descrive i principi fondamentali della Carta, la storia e le peculiarità della Azienda fornendo informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti.

**SEZIONE II:** costituita da n. 6 schede, descrive i fattori di qualità ed i rispettivi indicatori di qualità adottati dalla Azienda nonché i corrispondenti valori derivanti a livello di standard con la precisazione delle modalità di rilevazione. In particolare si distinguono n. 6 fattori di qualità, come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato. Il fattore di qualità costituisce un aspetto fondamentale la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti.

*I fattori di qualità sono:*

*fq1: sicurezza del viaggio e del personale;*

*fq2: efficienza del servizio: regolarità del servizio e puntualità dei mezzi/rete di vendita*

*fq3: pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture*

*fq4: confortevolezza del viaggio*

*fq5: informazioni alla clientela e customer service*

*fq6: attenzione all'ambiente*

**SEZIONE III:** contiene le Condizioni generali di trasporto descrivendo gli impegni che l'Azienda assume nei confronti dei propri utenti in ordine agli eventuali reclami, modalità di rimborsi e di risarcimento danni, nonché i diritti e doveri di questi ultimi. La Carta dei servizi recepisce, nei suoi contenuti i principi, le prescrizioni dettate dal Regolamento UE 181/2011 in materia di diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e la relativa normativa nazionale di attuazione, ivi inclusa la nuova disciplina delle procedure a tutela degli utenti.

## SEZIONE I - I PRINCIPI -

La **IAS TOURING** assume nei confronti della propria clientela l'impegno prioritario di migliorare la qualità del servizio offerto secondo i principi di:

- **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ** per offrire un servizio accessibile a tutti, senza discriminazione alcuna di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche e conformemente ai principi di parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie e fasce di utenza;
- **CONTINUITÀ** del servizio per assicurare servizi di trasporto continui e regolari, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore e caso fortuito; servizi sostitutivi in caso di necessità o interruzioni programmate;
- **PARTECIPAZIONE** dei cittadini utenti, attraverso la possibilità di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio e indagini appropriate atte a rilevare periodicamente il livello di soddisfazione della clientela;
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** del servizio, adottando tutte le misure idonee e necessarie, di carattere operativo, tecnico e organizzativo, a tal fine;
- **LIBERTÀ DI SCELTA** per favorire il diritto alla mobilità dei cittadini, promuovendo iniziative idonee a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali di trasporto collettivo;
- **RISPETTO DELL'AMBIENTE** migliorando costantemente le proprie prestazioni in conformità alla normativa a tutela dell'ambiente attraverso politiche orientate allo sviluppo sostenibile;
- **TRASPARENZA** sulla gestione e sui livelli del servizio offerto attraverso la diffusione della Carta dei Servizi.

## L'AZIENDA

La IAS TOURING SRL nasce nel 2001 nell'ambito del processo di riorganizzazione della IAS Autolinee Scura srl, operante **dal 1929** nel settore del trasporto passeggeri su gomma.

Nell'ambito del Gruppo, che vanta oggi **oltre 8.000.000,00 di Km** percorsi annualmente, oltre **150 dipendenti** ed un parco autobus di **oltre 100 unità**, tutti di ultima generazione e dotati di ogni comfort, la IAS TOURING SRL è la società preposta alla gestione delle linee interregionali, che collegano le diverse regioni italiane, nonché alla offerta di servizi di noleggio autobus con conducente e di servizi turistici.

L'intera rete dei servizi svolti dalla IAS TOURING collega il Nord e il Sud Italia, collegando la Calabria ai principali centri del Settentrione, quali Bolzano, Bergamo, Milano, Bologna, Modena, Brescia, Parma, Reggio Emilia e del centro Italia (dalla Toscana al Lazio), arrivando in Sicilia con linee per Messina, Taormina, Catania, Milazzo, Patti, Santo Stefano di Camastra, Cefalù, Termini Imerese, Palermo.

L'Azienda mette a disposizione della propria clientela una vasta e capillare rete di vendita con agenzie e *ticket point* autorizzati, **presenti in tutte le regioni italiane** interessate.

La IAS TOURING SRL vanta un SISTEMA DI QUALITÀ certificato (**UNI EN ISO 9001:2008**) e un'organizzazione aziendale atta a garantire la massima qualità e sicurezza del viaggio, in termini di regolarità del servizio, pulizia ed efficienza dei mezzi, informazioni e assistenza alla clientela, innovazione tecnologica e attenzione all'ambiente.

## LE SEDI AZIENDALI

<b>SEDE LEGALE</b>	C.da TOSCANO JOELE ss106, ROSSANO CALABRO (CS)
<b>AMMINISTRAZIONE</b>	C.da TOSCANO JOELE ss106, ROSSANO CALABRO (CS)
<b>DEPOSITO- OFFICINA</b>	C.da TOSCANO JOELE SS106, ROSSANO CALABRO (CS)
<b>TELEFONO</b>	0983/565635
<b>FAX</b>	0983/565411
<b>EMAIL</b>	<a href="mailto:ias@iasautolinee.it">ias@iasautolinee.it</a> ( <i>Richiesta informazioni</i> ) <a href="mailto:preventivi@iasautolinee.it">preventivi@iasautolinee.it</a> ( <i>Richiesta preventivi</i> )
<b>SITO WEB</b>	<a href="http://www.iasautolinee.com">www.iasautolinee.com</a>

Gli ambienti di lavoro, il servizio di pulizia, le condizioni igieniche dei mezzi e tutte le attività ad essi connesse sono conformi ai parametri di legge a tutela della salute e della sicurezza, nonché alle norme in materia di tutela ambientale prescritte dal D.Lgs. n. 152/2006.

## IL PERSONALE

<b>PERSONALE VIAGGIANTE (OPERATORI DI ESERCIZIO) 71</b>
<b>PERSONALE A TERRA 2</b>

Un servizio di reperibilità del personale viaggiante è attivo 24 ore su 24 in tutti i giorni dell'anno per garantire la continuità e la sicurezza dei servizi erogati. Tutti i dipendenti della Azienda sono soggetti a visita medica annuale con certificazione d'idoneità e sono progressivamente formati in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi del D.Lgs. n. 81/2008.

## IL PARCO AUTOBUS

La IAS TOURING dispone di autobus di ultima generazione, dotati di ogni comfort e conformi alla più recente normativa in tema di sicurezza, tutela ambientale, tutela dei viaggiatori a mobilità ridotta.

I veicoli aziendali – 40 unità - sono dotati di toilette, minibar, radio e televisori, sistema di climatizzazione, wifi gratuito, prese elettriche, tracciabilità via GPS.

Il parco autobus è in continuo rinnovo al fine di consentirne il perfetto stato di efficienza e il continuo adeguamento ai risultati del progresso tecnico-scientifico.

La sicurezza dei mezzi è garantita dalla costante manutenzione ordinaria, affidata a personale altamente specializzato nonché dalla disponibilità immediata di autobus sostitutivi e ricambi e dal ricorso a fornitori qualificati. Tutti i veicoli aziendali sono coperti da adeguata assicurazione che tutela dal rischio di danni a terzi, danni ad altri veicoli, danni agli utenti del servizio.



## **I SERVIZI OFFERTI**

- **TRASPORTO INTERREGIONALE**

L'Azienda gestisce le seguenti linee interregionali, indicate in dettaglio sul sito internet aziendale [www.iasautolinee.com](http://www.iasautolinee.com):

	<b>LINEE</b>
<b>1</b>	<b>CARIATI – BERGAMO – BOLZANO – TORINO</b>
<b>2</b>	<b>CARIATI – BOLOGNA - MILANO</b>
<b>3</b>	<b>CARIATI – TARANTO – BARI – SAN GIOVANNI ROTONDO</b>
<b>4</b>	<b>SAN GIORGIO ALBANESE – FISCIANO – ROMA – PERUGIA</b>
<b>5</b>	<b>SAN GIORGIO ALBANESE – SIENA – FIRENZE – PISA</b>
<b>6</b>	<b>CARIATI – SALERNO – POMPEI – NAPOLI</b>

## In sintesi...

<b>LOCALITA' SERVITE</b>	n.40
<b>REGIONI SERVITE</b>	n.14

## Gli orari

Gli orari delle linee effettuate dall'Azienda sono agevolmente consultabili sul sito aziendale [www.iasautolinee.com](http://www.iasautolinee.com) inserendo nella sezione di "Ricerca", presente sulla pagina "Home", la località di partenza e la località di destinazione. Sul sito aziendale sarà possibile inoltre ricevere informazioni in tempo reale in ordine ad eventuali modifiche provvisorie del percorso e delle fermate.

Inoltre tale consultazione è possibile direttamente sul portale *busweb* ove viene effettuata da parte del singolo utente l'emissione dei titoli di viaggio in modalità *online*.

## • NOLEGGIO AUTOBUS CON CONDUCENTE E SERVIZI TURISTICI

La IAS TOURING offre servizi di noleggio autobus con conducente nazionale ed internazionale attraverso una vasta flotta di pullman e minibus dotati di tutti i comfort per viaggi in assoluta comodità e sicurezza.

L'Azienda offre inoltre il supporto di personale specializzato nell'organizzazione di gite, pellegrinaggi, viaggi d'istruzione, pacchetti e altre iniziative turistiche.



## LA RETE DI VENDITA

### UFFICI E AGENZIE IAS

L'Azienda dispone di una capillare rete di agenzie e uffici che fungono da canali di informazione alla clientela, attraverso cui la stessa può ricevere informazioni su linee, orari, tariffe, regolamenti, sanzioni nonché acquistare i titoli di viaggio.

INDIRIZZO		CONTATTI
<b>IAS ROSSANO</b>	viale L. De Rosis n. 30, Rossano Calabro (CS)	0983 511790
<b>IAS COSENZA</b>	Piazza Medaglie D'oro –	0984 31324

	Autostazione, Cosenza	
<b>AGENZIA ZAGARA VIAGGI E TURISMO</b>	via Nazionale 317/A, Corigliano Calabro (CS)	0983 886696 <a href="http://www.zagaraviaggi.it">www.zagaraviaggi.it</a>
<b>IAS ACRI</b>	via Baffi, Acri (CS)	0984 941281

## PUNTI VENDITA CONVENZIONATI

L'elenco dei punti vendita, presenti in tutto il territorio nazionale, convenzionati con la IAS TOURING per la vendita dei titoli di viaggio è consultabile sul sito aziendale <http://www.iasautolinee.com/agenzie/>

## SISTEMA SISAL

La IAS TOURING offre la possibilità di acquistare i biglietti tramite il servizio SISAL in tutto il territorio nazionale previa comunicazione alle agenzie IAS (Rossano, Corigliano, Acri o Cosenza) che provvederanno alla prenotazione, rilasciando al passeggero un codice a scadenza (12 ore) che potrà essere confermato (con contestuale pagamento del prezzo del biglietto) presso uno qualsiasi dei punti SISAL (autobus.it myCicero).

Le agenzie abilitate alla prenotazione sono:

Zagara Viaggi: 0983/886696; (9 – 13 / 16-19.30 / Sab. 9 – 12.30)

IAS Rossano : 0983/511790; (9 – 13 / 16-19 dal Lun al Sab)

IAS Acri: 0984/941281; (9 – 13 / 16 – 19 / Sab. 9 – 13)

IAS Cosenza:0984/31324;(8.30 – 13 / 15.30 – 18.30 / Sab 8.30 – 13)

## SISTEMA QUALITÀ

L'Azienda ha elaborato un Sistema di gestione della Qualità conforme allo standard internazionale **UNI EN ISO 9001:2008** certificato dall'Istituto Certiquality. La certificazione è stata conseguita il 29/09/2004 e confermata annualmente in sede di verifica di mantenimento e rinnovo triennale. E' in corso di implementazione inoltre la certificazione ai sensi della norma **OHSAS 18001:2007** (*Occupational health and safety assessment series*), standard internazionale per la gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori.

## OBIETTIVI AZIENDALI

L'Azienda garantisce il miglioramento costante dei servizi gestiti nel perseguimento, tra l'altro, dei seguenti obiettivi:

- ✓ soddisfare le aspettative di mobilità, con opportuni requisiti di affidabilità e con l'impiego di tecnologie innovative;
- ✓ migliorare le prestazioni organizzative ed operative dei servizi per garantire pari opportunità di utilizzo nel rispetto del diritto alla mobilità;
- ✓ intraprendere adeguate azioni correttive limitando, prevenendo ed eliminando l'insorgere di qualsiasi tipo di disagio all'utente o di danno ambientale;
- ✓ migliorare l'efficienza interna mediante il miglioramento dei processi aziendali attraverso la definizione del

- ✓ livello di servizio offerto alla clientela e dei requisiti qualitativi richiesti dalla stessa;
- ✓ garantire la sicurezza e l'affidabilità del servizio reso coinvolgendo e responsabilizzando il personale mediante programmi di informazione e formazione nonché visite mediche periodiche con certificazione d'idoneità;
- ✓ *customer service* e servizi aggiuntivi per la clientela.

## SEZIONE II

Per misurare il livello di servizio si prendono in considerazione i seguenti

Fattori di qualità :

**FQ1: SICUREZZA DEL VIAGGIO E DEL PERSONALE**

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2016	Obiettivi 2017
Incidentalità dei mezzi	N. TOT incidenti /N. totale km percorsi	12/5.659.478	10/5.659.478
Vetustà dei mezzi	% MEZZI CON ANZIANITA' Superiore a 5 anni	25%	15%
Affidabilità del personale	media incidenti personale/anno di servizio	0,17/anno	0,14/anno

## FQ2: efficienza del servizio: REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI/rete di vendita

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2016	Obiettivi 2017
Copertura giornaliera noleggio	n. ore servizio/24 h	24/24 ore su richiesta cliente	24/24 ore su richiesta cliente
Copertura interregionale	N° regioni interessate dai servizi	Intero territorio nazionale	Intero territorio nazionale
Puntualità	n. reclami ritardo ed altro	0	0
Regolarità	n. km effettuate /n. km programmati %	100%	100%

## FQ3: PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2016	Obiettivi 2017
Frequenza pulizia autobus settimanale	n. autobus puliti in 6 gg./ n. autobus totali	100%	100%
Frequenza mese		100%	100%

#### FQ4: CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2016	Obiettivi 2017
climatizzatori	% mezzi climatizzati	100%	100%
Servizio ristoro a bordo	Linee su cui si effettua il servizio/ totale linee	80%	80%

#### FQ5: INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA E SERVIZI TELEMATICI

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2016	Obiettivi 2017
Orario informazioni clientela tramite operatore	periodo	24h	24h
Orario informazioni clientela via web	periodo	24h	24h

#### FQ6: ATTENZIONE ALL' AMBIENTE

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2016	Obiettivi 2017
Mezzi con motore a scarico controllato EURO 2	% vettori con scarico a euro 2/ n. totale vettori	0%	0%

<b>Mezzi con motore a scarico controllato EURO 3</b>	<b>% vettori con scarico a euro 3/ n. totale vettori</b>	<b>19%</b>	<b>12%</b>
<b>Mezzi con motore a scarico controllato EURO 5 o superiori</b>	<b>% vettori con scarico a euro 5 o sup./ n. totale vettori</b>	<b>81%</b>	<b>88%</b>
<b>Mezzi elettrici</b>		<b>0</b>	<b>0</b>

**Premessa**

Le presenti Condizioni generali di trasporto disciplinano il servizio di trasporto di passeggeri su gomma in ambito nazionale effettuato dalla Società IAS TOURING SRL (di seguito “Società”), con P.I./C.F. 02473150783, sede legale in Rossano Calabro (CS), Contrada Toscano Ioele SS 106 bis, km.10 + 200, CAP 87067, tel. 0983 565635, [iastouringsrl@pec.it](mailto:iastouringsrl@pec.it)

Le presenti Condizioni costituiscono un estratto della Carta dei servizi adottata dalla Società e si applicano ai servizi regolari di linea eserciti dalla Società.

Le presenti norme possono essere consultate sul sito internet [www.iasautolinee.com](http://www.iasautolinee.com) alla sezione Condizioni generali di trasporto.

**1. Diritto al trasporto**

I passeggeri hanno diritto al trasporto secondo condizioni e tariffe contrattuali offerte dalla Società al pubblico senza alcuna discriminazione diretta o indiretta in base alla cittadinanza del passeggero o luogo di stabilimento dell'impresa.

La Società si impegna a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio sulla tratta acquistata.

In caso di violazione delle prescrizioni riguardanti gli oggetti che il passeggero porta con sé (oggetti pericolosi,

materiali esplosivi o infiammabili etc.) e/o animali trasportati al seguito, di cui più in dettaglio ai successivi articoli delle presenti Condizioni, la Società ha il diritto di rifiutare il trasporto o prendere provvedimenti per garantire la sicurezza del trasporto e dei passeggeri trasportati.

Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto indicato sul documento/titolo di viaggio.

La Società è responsabile dell'adempimento della prestazione di trasporto, secondo le prescrizioni di legge e nei limiti fissati dalle presenti Condizioni generali di trasporto. La Società corrisponde ristoro per i danni che dovessero essere causati al passeggero - dal momento della salita a bordo dell'autobus fino alla discesa – da propria responsabilità, esclusi in ogni caso i danni causati per negligenza del viaggiatore.

La Società assicura il trasporto ai passeggeri, salvo i casi in cui si verificano condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali che mettano a rischio la sicurezza dei servizi a mezzo autobus.

La Società si riserva il diritto di apportare modifiche a orari, date, tratte e tariffe di viaggio in particolare per motivi inerenti all'attuazione di decisioni dell'autorità responsabile al rilascio delle autorizzazioni.

La Società non possiede nessuna influenza sulle infrastrutture e non può garantire lo stato di accessibilità delle fermate, delle stazioni degli autobus raggiunte e delle strade. Tale responsabilità ricade sull'operatore della stazione o sull'ente pubblico proprietario.

## **2. Titolo di viaggio**

Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto da parte della Società solo se in possesso di valido titolo di

viaggio emesso a suo nome, per la tratta, la data e l'orario di partenza indicati. I documenti di viaggio sono nominativi e non possono essere ceduti. Non sono ammesse variazioni di località di salita e/o discesa o inversione del percorso né modifiche della data del viaggio se non nel rispetto di quanto previsto nelle presenti Condizioni generali di trasporto.

Il titolo di viaggio è acquistabile:

- presso le agenzie e i punti vendita convenzionati indicati sul sito [www.iasautolinee.com](http://www.iasautolinee.com), nella sezione “Punti vendita”;
- sul sito [www.iasautolinee.com](http://www.iasautolinee.com) cliccando sulla sezione “Prenota il tuo viaggio”;
- tramite APP scaricabile dal sito [www.iasautolinee.com](http://www.iasautolinee.com);
- tramite servizio SISAL, ossia recandosi presso uno dei punti SISAL presenti sul territorio nazionale, indicando il circuito autobus.it myCicero e comunicando l'apposito codice a scadenza ricevuto da una delle agenzie o uno degli uffici IAS TOURING elencati al seguente link <http://www.iasautolinee.com/contatti/>;
- a bordo dell'autobus nei limiti dei posti disponibili.

In caso di acquisto del titolo di viaggio a bordo dell'autobus non si avrà diritto ad eventuali promozioni e/o riduzioni rispetto alla tariffa ordinaria né ad eventuali riduzioni applicate in favore dei passeggeri con età inferiore a 12 anni.

In caso di acquisto del titolo di viaggio *on line* il passeggero, se impossibilitato a stampare il biglietto, può

comunque salire a bordo dell'autobus comunicando al personale di bordo i riferimenti del biglietto acquistato e il proprio nominativo, esibendo un valido documento di identità.

La IAS TOURING non garantisce la disponibilità continuativa e ininterrotta del proprio sito Web e dei sistemi tecnici. In particolare, le caratteristiche tecniche di internet non consentono di garantire la disponibilità costante della possibilità di prenotazione *online*. Qualora la prenotazione non sia andata in porto e risulti invalidata, da problemi di natura tecnico-informatica, non sussiste in capo al possibile acquirente il diritto ad ottenere l'emissione del biglietto verso il prezzo fissato in precedenza al problema informatico.

Il titolo di viaggio riporta tutte le indicazioni necessarie per definire il contenuto del contratto di trasporto. Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio, prima di completare la transazione, 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.

## **2.1 Validità**

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 è valido il titolo di viaggio contraffatto, non integro o comunque reso illeggibile.

## 2.2 Modifiche

La modifica del titolo di viaggio può riguardare esclusivamente la data del viaggio e non il nominativo del passeggero né la tratta (destinazione) cui si riferisce il biglietto originario.

La modifica in oggetto è consentita solo prima della partenza e per un massimo di due volte. Il titolo di viaggio, regolarmente modificato, è utilizzabile entro e non oltre 90 giorni dalla data di acquisto del biglietto originario.

I biglietti a tariffa ordinaria possono essere modificati, con riferimento alla data del viaggio, solo prima della partenza previo pagamento di una integrazione tariffaria pari a 1 euro.

I biglietti a tariffa promozionale possono essere modificati, con riferimento alla data del viaggio, solo prima della partenza pagando una integrazione tariffaria pari alla differenza rispetto alla tariffa ordinaria, maggiorata di 1 euro a titolo di penale.

La modifica del titolo di viaggio può essere effettuata:

- presso le agenzie e punti vendita autorizzati della Società;
- su [www.iasautolinee.com](http://www.iasautolinee.com) per i biglietti acquistati *on line*, accedendo al proprio profilo con nome utente e password (“LOG IN”) quindi cliccando su “Cambio” e indicando la nuova data del viaggio.

La modifica dei biglietti acquistati con il sistema SISAL è possibile anche *on line*, su [www.iasautolinee.com](http://www.iasautolinee.com), inserendo l’apposito codice numerico presente sulla ricevuta rilasciata dal punto SISAL (senza “IT”) oltretutto presso le agenzie e punti vendita autorizzati della Società. La modifica dei biglietti non può essere effettuata

tramite il conducente.

Non è consentito il rimborso del biglietto, salvo quanto previsto nelle presenti Condizioni generali di trasporto della Società.

### **2.3 Furto e smarrimento del titolo di viaggio**

I titoli di viaggio 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 alla biglietteria o al punto vendita convenzionato della denuncia effettuata all'autorità competente oppure di autodichiarazione recante in allegato copia del proprio documento di identità, ferma restando l'emissione di un nuovo biglietto, che prevede, a carico del passeggero, i soli eventuali costi amministrativi di emissione.

### **2.4 Verifica e regolarizzazione a bordo**

Il personale di bordo (conducenti, ispettori e/o soggetti esterni appositamente deputati dall'Azienda) è incaricato di vigilare sui beni di proprietà o in concessione della Società, di tutelare il patrimonio aziendale e i beni in dotazione al medesimo personale di bordo nonché di verificare la regolarità e validità dei titoli di viaggio e dell'esercizio in termini di rispetto degli orari e delle fermate. Il personale di bordo si occupa altresì del controllo degli accessi a bordo e della rilevazione di eventuali elementi di rischio per la sicurezza - bagagli abbandonati, oggetti pericolosi, ecc.

Il personale in questione è, altresì, deputato ad ogni altro controllo o servizio di vigilanza ritenuto necessario dalla Società, per il cui espletamento non è richiesto l'esercizio di pubbliche potestà o l'impiego operativo di appartenenti alle Forze di polizia.

Tra le funzioni e i poteri del personale di bordo rientra anche il controllo sull'identità dei passeggeri quando esso è strettamente e funzionalmente collegato all'attività di vigilanza e custodia di cui sopra e conseguentemente la competenza ad elevare sanzioni che, in caso di regolarizzazione a bordo del titolo di viaggio nei confronti del passeggero che ne era sprovvisto, è pari al doppio della tariffa evasa.

## **2.5 Fatturazione**

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 la carta di credito ne certifica l'acquisto. L'emissione della fattura può essere richiesta dal passeggero:

- in caso di acquisto on line, accedendo al proprio profilo (tramite “log in”) sul sito [www.iasautolinee.com](http://www.iasautolinee.com) nella apposita sezione “Fatturazione”;
- in caso di acquisto presso agenzie e punti vendita autorizzati, entro e non oltre 24 ore dal momento dell'acquisto medesimo recandosi presso o contattando l'agenzia/punto vendita interessato.

## **3. Informazioni di viaggio**

La Società assicura, con le forme e attraverso i mezzi disponibili, la più ampia informazione ai passeggeri circa

le modalità di prestazione del servizio e le condizioni di accesso non discriminatorie riguardanti il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Le condizioni di accesso, riguardanti il viaggio e le condizioni di trasporto, comprendono anche la sintesi della legislazione nazionale e internazionale vigente e sono messe a disposizione del pubblico materialmente e in formati accessibili su espressa richiesta ovvero sul sito della Società.

Al più tardi alla partenza del servizio gestito dalla Società ed acquistato dal passeggero, questi dispone delle informazioni appropriate sui diritti conferiti dalla legge. Tali informazioni comprendono i dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus, di cui all'articolo 10.3 delle presenti Condizioni generali di trasporto.

#### **4. Diritti dei passeggeri a mobilità ridotta**

La Società garantisce il trasporto delle persone con disabilità o mobilità ridotta senza alcun onere aggiuntivo e, nell'offrire agli stessi i propri servizi, compie ogni sforzo per assicurare l'accessibilità e l'informazione. Al fine di garantire una migliore assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, la Società impartisce istruzioni adeguate al proprio personale a diretto contatto con tali passeggeri.

Nell'accezione di «persone con disabilità» o «persone a mobilità ridotta» rientrano:

- le persone che si muovono su sedia a rotelle per malattia o per disabilità documentata;

- le persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione;
- i non vedenti o con disabilità visive;
- i non udenti o con disabilità uditive;
- le persone con handicap mentale documentato.

#### **4.1 Condizioni speciali**

È sempre ammesso il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta ad eccezione che nei seguenti casi:

- a) per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione della Unione Europea, internazionale e nazionale ovvero gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti;
- b) qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche delle fermate ed alle stazioni, renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

Nel caso in cui la Società debba constatare tali impedimenti al trasporto ne dà comunicazione alla persona con disabilità o a mobilità ridotta e, a richiesta, la informa per iscritto entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta.

Nel caso in cui non venga accettata una prenotazione ovvero emesso o altrimenti fornito un biglietto per le ragioni di cui sopra, il passeggero sarà informato su eventuali servizi alternativi accettabili gestiti dal vettore.

Qualora, al verificarsi delle ragioni di cui alle lettere a) e b) di cui sopra, la Società non possa accettare il trasporto ovvero emettere la prenotazione del biglietto, la persona con disabilità o a mobilità ridotta può

richiede di essere accompagnata da un'altra persona di sua scelta in grado di fornirle l'assistenza richiesta e tale comunque da rendere possibile materialmente il suo accesso all'interno dell'autobus ed il suo posizionamento in condizioni di sicurezza a bordo durante il viaggio, cosicché cessino di applicarsi le ragioni ostative di cui alle lettere a) e b). In tale ipotesi, l'accompagnatore è trasportato gratuitamente e, se possibile, potrà sedere accanto alla persona con disabilità o a mobilità ridotta.

#### **4.2. Accessibilità e informazione**

Al fine di garantire la tutela del diritto al trasporto, la Società dispone di condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta che si fondano sulla legislazione nazionale ed internazionale in materia di sicurezza e che sono a disposizione del pubblico.

I passeggeri, qualora lo richiedessero, potranno ricevere tutte le informazioni generali pertinenti relative al viaggio e alle condizioni del trasporto materialmente ovvero anche in formati adeguati e accessibili. Tali informazioni comprendono, altresì, i dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus, di cui all'articolo 10.3 delle presenti Condizioni generali di trasporto.

#### **4.3 Assistenza**

La Società fornisce l'assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta a condizione che:

a) la necessità di assistenza della persona sia comunicata all'Azienda con un preavviso di almeno trentasei ore;

e

b) la persona interessata si presenti al punto indicato:

i) a un'ora stabilita precedentemente dalla Società che non preceda di più di sessanta minuti l'orario di partenza pubblicato, a meno che Società e passeggero non abbiano concordato un termine più breve; o,

ii) qualora non sia stato stabilito un orario, almeno trenta minuti prima dell'orario di partenza pubblicato.

Inoltre, le persone con disabilità o a mobilità ridotta devono notificare alla Società le esigenze specifiche per il posto a sedere al momento della prenotazione o dell'acquisto anticipato del biglietto. In mancanza di notifica dell'esigenza di assistenza, la Società compirà ogni ragionevole sforzo per assicurare che l'assistenza sia fornita in modo tale che la persona con disabilità o a mobilità ridotta possa, in sicurezza, salire a bordo del servizio in partenza, prendere il servizio in coincidenza o scendere dal servizio in arrivo per il quale ha acquistato il biglietto.

Qualora la notifica di cui sopra sia stata inoltrata a terzi (agenti di viaggio o operatori turistici), questi dovranno trasmettere quanto prima, nel normale orario di lavoro, l'informazione alla Società per consentire a quest'ultima di adempiere.

Qualora a una persona con disabilità o a mobilità ridotta, in possesso di una prenotazione o di un biglietto, che abbia notificato le proprie esigenze di assistenza venga rifiutato il permesso di salire a bordo, e all'eventuale accompagnatore qualora ne abbia diritto, la Società darà la possibilità di scegliere tra:

- a) il diritto al rimborso e, se del caso, il ritorno gratuito al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile; e
- b) tranne quando non è praticabile, il proseguimento del viaggio o il reinstradamento con servizi di trasporto alternativi ragionevoli fino alla destinazione indicata nel contratto di trasporto.

Nelle stazioni designate dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, la Società, nell'ambito delle proprie competenze, presta gratuitamente assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta garantendo l'assistenza e le misure necessarie per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di viaggiare in sicurezza. Il Regolamento europeo n. 181/2011 elenca le attività che costituiscono assistenza che la Società deve garantire.

A bordo dei propri autobus la Società presta l'assistenza necessaria per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di ottenere le informazioni essenziali relative al viaggio in formati accessibili, qualora richieste, e salire e scendere durante le pause di un viaggio, solo se è disponibile a bordo altro personale oltre al conducente

#### **4.4. Risarcimento danni**

In caso di perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza dovuta alla Società, la Società medesima provvede a risarcire il passeggero nella misura opportuna prevista dalla legge. Qualora necessario, la Società compie ogni sforzo per fornire rapidamente attrezzature o dispositivi di

sostituzione temporanea e, ove possibile, aventi simili caratteristiche tecniche e funzionali a quelli perduti o danneggiati.

## 5. Obblighi e responsabilità dei passeggeri

Il passeggero è chiamato a collaborare con la Società 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 dalla Società è obbligata a tenere una condotta, per sé e per gli altri, improntata alle regole della buona educazione e ad attenersi alle norme di condotta generale di seguito riportate.

### 5.1 Obblighi generali di condotta

I passeggeri devono osservare scrupolosamente le norme emanate dalle autorità competenti nell'interesse della sicurezza propria e dei terzi e della regolarità dell'esercizio del servizio di cui fruiscono. In particolare, è fatto obbligo al passeggero di:

- a) controllare preventivamente i dati indicati sul titolo di viaggio (data, orario, tariffa, località di partenza e di arrivo) e presentarsi al punto di partenza almeno 10 minuti prima dell'orario previsto, salvo quando sia espressamente richiesto un anticipo maggiore in casi specifici e/o nei periodi di alta stagione; in caso di assenza nel luogo e al momento della partenza del viaggio prenotato, il contratto di trasporto potrà essere risolto e il posto a sedere assegnato diversamente.
- b) conformarsi alle prescrizioni di viaggio in materia di polizia, sanità, dogana e autorità amministrative;

c) durante il trasporto:

c.1.) osservare le prescrizioni, le avvertenze ed inviti del personale di bordo, comprese quelle che dovessero comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione del trasporto, uniformandosi alle richieste e agli avvertimenti del personale di servizio; in particolare, è fatto obbligo ai passeggeri di utilizzare le cinture di sicurezza, come previsto dal Codice della strada, a bordo dell'autobus in movimento; usare le dovute accortezze durante le operazioni di discesa e salita dall'autobus tenendosi agli appositi sostegni e corrimano presenti sull'autobus stesso; c.2.) astenersi dal parlare al conducente, distrarre comunque il personale dalle sue mansioni, osservare un comportamento decoroso, non arrecando disturbo agli altri viaggiatori; non tenere comportamenti molesti, cantare, suonare, schiamazzare, né discorsi osceni e inappropriati; c.3.) non sporgersi dai finestrini;

c.4.) restare seduto quando l'autobus è in movimento; nel caso di utilizzo dei servizi igienici a bordo durante il viaggio, è fatto obbligo di sorreggersi saldamente agli appositi sostegni;

c.5.) non consumare alcolici o altre sostanze che possano in genere alterare le proprie capacità psicomotorie;

c.6) rispettare la durata della sosta programmata nelle aree di servizio autostradali (di regola massimo 15 minuti);

c.7) perché vietato, fare la questua fra i viaggiatori od esercitare attività pubblicitaria e commerciale, anche a scopo benefico, senza il consenso della Società.

- d) esibire al personale di controllo un documento di identità per accertare il diritto allo sconto tariffario;
- e) usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da lui dipenda, sulla propria sicurezza ed incolumità e delle persone, animali e dei bagagli che siano sotto la sua custodia.

Il passeggero non è ammesso al viaggio, e nel corso del viaggio stesso può essere allontanato senza diritto al rimborso del prezzo pagato per il biglietto, nel caso in cui rappresenti pericolo per la sicurezza del servizio di trasporto secondo le condizioni prescritte dal Codice della strada. È vietato, in tal senso, azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte o qualsiasi altro dispositivo di sicurezza se non è necessario ed in condizioni di effettivo pericolo per sé e per gli altri viaggiatori. Nel caso in cui il passeggero viaggi con un bambino fino a 3 anni di età, per quest'ultimo è obbligatorio l'uso dell'apposito seggiolino omologato (che la Società NON offre in dotazione) da fissare alle cinture di sicurezza dell'autobus. Sarà, quindi, cura del passeggero premunirsi del seggiolino in questione.

È fatto obbligo di non abbandonare il veicolo in caso di fermate non previste rispetto all'orario ufficiale se non previa autorizzazione espressa del personale di bordo.

La Società declina ogni responsabilità in caso di danni occorsi ai passeggeri che non si siano attenuti alle prescrizioni di cui alle presenti Condizioni generali di trasporto.

## **5.2 Responsabilità del passeggero per danni**

Il passeggero è responsabile nei confronti della Società per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi ed al

personale della Società nonché per i danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il trasporto. In caso di danneggiamento dell'autobus, per dolo o grave negligenza, incluso il caso in cui un passeggero sporchi l'autobus, la Società – che si riserva di sporgere denuncia a norma di legge - ha diritto al relativo risarcimento.

### **5.3 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, la Società provvede alla relativa segnalazione alle Autorità giudiziarie competenti e a fornire le generalità dei trasgressori.

Qualora gli autobus siano dotati di toilette di bordo, queste sono a disposizione dei passeggeri. Nei viaggi notturni e/o con lunghi tempi di viaggio è prevista una (o più) sosta presso area di servizio attrezzata, ove i passeggeri possono usufruire dei servizi. I viaggiatori devono rispettare scrupolosamente la durata della sosta: ove non diversamente annunciato dal personale di bordo, la durata della sosta è fissata in 15 minuti.

Trascorso tale termine, il mancato rientro non può essere addebitato a responsabilità del personale viaggiante e della società.

## **6. Cancellazione o ritardo**

### **6.1 Informazione**

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio regolare di linea, la Società informa quanto prima

della situazione i passeggeri in partenza dalla stazione e comunica l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile e comunque non oltre trenta minuti dopo l'ora di partenza prevista.

Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza sulla rete gestita dall'Azienda in base all'orario a causa di una cancellazione o di un ritardo, la Società compie sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi. Ove possibile, tali informazioni sono fornite per via elettronica e nei termini di cui sopra, a tutti i passeggeri, compresi quelli che sono in partenza dalle fermate d'autobus, sempre che il passeggero ne abbia fatto richiesta ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato.

## **6.2 Servizi di linea con percorso superiore a 250 km**

Laddove la Società preveda ragionevolmente che un servizio subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea per oltre centoventi minuti - oppure in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili - offre al passeggero la possibilità di scegliere tra:

- a) la continuazione o il reinstradamento verso la destinazione finale, senza oneri aggiuntivi e a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile;
- b) il rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito in autobus al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile.

Nel caso in cui la Società non fosse in grado di offrire tale scelta, il passeggero avrà diritto, entro un mese dalla presentazione della richiesta alla Società, al rimborso del 50 % del prezzo del biglietto, oltre al rimborso del

prezzo del biglietto.

Quando un servizio regolare subisce una cancellazione o un ritardo superiore a centoventi minuti alla partenza dalla fermata, i passeggeri hanno diritto alla continuazione, al reinstradamento o al rimborso del prezzo del biglietto di cui alla lettera b).

Il pagamento del rimborso è effettuato entro quattordici giorni dalla formulazione dell'offerta o dal ricevimento della relativa domanda e copre il costo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate, e per la parte o le parti già effettuate se il viaggio non serve più allo scopo originario del passeggero. In caso di titoli di viaggio o abbonamenti il pagamento è pari alla percentuale del costo completo del titolo di viaggio o dell'abbonamento.

Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti un'altra forma di pagamento.

### **6.3 Guasto del veicolo durante il viaggio**

Nel caso in cui l'autobus diventi inutilizzabile durante il viaggio, la Società garantirà la continuazione del servizio con un altro veicolo dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile oppure il trasporto dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile verso un idoneo punto di attesa e/o una stazione da cui il viaggio possa proseguire.

### **6.4 Assistenza**

In caso di servizi di linea di durata prevista superiore alle 3 ore, qualora intervenga una cancellazione o il

ritardo alla partenza da una stazione superiore a 90 minuti, la Società offrirà al passeggero l'assistenza ragionevole necessaria con generi di conforto in funzione dei tempi di attesa o del ritardo, purché siano oggettivamente reperibili (sull'autobus o nella stazione o comunque in loco). Ove necessario, a causa di ritardi che interessino l'intera notte, la Società fornirà il soggiorno in albergo o in altro alloggio nonché assistenza nell'organizzazione del trasporto tra la stazione ed il luogo di alloggio qualora si rendesse necessario un soggiorno di una o più notti entro i limiti massimi previsti dalla legge (cfr. Regolamento europeo 181/2011) Nel caso la cancellazione e/o il ritardo siano conseguenza di condizioni meteorologiche avverse o di gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro dei servizi con autobus, non sarà dovuta la sistemazione in albergo/alloggio di cui sopra.

### **6.5 Assistenza in caso di incidente**

Nel caso si verificasse un incidente che comporta l'interruzione del servizio, la Società presta l'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza, ove necessario, prevede il cibo, gli indumenti, il trasporto, la prima assistenza e la sistemazione, salvo sia possibile utilizzare/sostituire il veicolo, garantendo così la prosecuzione del viaggio.

L'assistenza prestata in tali circostanze non costituisce riconoscimento di responsabilità da parte della Società.

## **7. Trasporto di minori**

La Società presta particolare attenzione al trasporto sui propri servizi di passeggeri minorenni. Prima di

acquistare il servizio di trasporto è necessario verificare le condizioni alle quali il minore è ammesso al trasporto sui servizi della Società e comunque previo adempimento delle prescrizioni di legge. La validità della dichiarazione di autorizzazione al viaggio ovvero di accompagnamento è circoscritta al singolo viaggio (da intendersi come andata e/o ritorno) fuori dal Paese di residenza del minore di 14 anni, con destinazione determinata.

### **7.1 Minori accompagnati**

I minori di anni 14 non sono ammessi al trasporto se non accompagnati da persona maggiorenne. I genitori o chi esercita la responsabilità tutoria di minori di età inferiore a 14 anni che viaggino non accompagnati da almeno uno di loro e che intendono concedere l'autorizzazione ad una persona fisica diversa devono sottoscrivere una dichiarazione di accompagnamento, che resterà agli atti della Questura, scaricabile (salvo modifiche successive disposte dalla Polizia di Stato) al seguente link

[https://www.poliziadistato.it/statics/31/modulo\\_dichiarazione\\_accompagnamento.pdf](https://www.poliziadistato.it/statics/31/modulo_dichiarazione_accompagnamento.pdf)

### **7.2 Minori non accompagnati**

Il trasporto di minori di età compresa tra 14 e 17 anni compiuti è consentito solo previa consegna al conducente – in allegato al titolo di viaggio - di una autorizzazione in forma scritta rilasciata dai genitori o tutori, conforme al modello di autorizzazione scaricabile dal sito [www.iasautolinee.com](http://www.iasautolinee.com) nella sezione *Condizioni di trasporto*.

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

### **7.3 Sistemi di ritenuta per bambini a bordo bus**

I passeggeri di età compresa tra 0 e 3 anni possono essere trasportati solo con appositi seggiolini di sicurezza di tipo omologato (non offerti in dotazione della Società).

Per i passeggeri di età superiore ai 3 anni, in assenza di sistemi di ritenuta di cui al precedente paragrafo, devono essere utilizzate le cinture, solo se compatibili con il bambino. Tale disposizione è valevole soltanto per i bambini di peso inferiore a 36 kg 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 è responsabile la persona tenuta alla sorveglianza del minore presente sul veicolo. 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. La Società declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai passeggeri che non si siano attenuti alle prescrizioni di cui sopra.

## **8. Trasporto bagagli**

### **8.1 Tipologia 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, gioielli etc.;

b) bagaglio consegnato alla Società, da depositare nel vano bagagli (valigie, borsoni, troller di dimensione e peso non eccedenti quanto definito nelle presenti Condizioni).

Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito, sotto la propria responsabilità, di un bagaglio a mano di dimensioni massime di cm. 40x30x15 e di peso non superiore a kg. 5 da collocare nell'apposita cappelliera all'interno dell'autobus o negli appositi vani cosicché resti nella propria sfera di vigilanza.

Il passeggero può trasportare gratuitamente nella bauliera dell'autobus un ulteriore bagaglio della dimensione massima di cm. 40x120x50 cm (lunghezza + profondità + larghezza) e di peso complessivo non superiore a kg. 20.

Il passeggero può trasportare gratuitamente solo nei limiti dello spazio disponibile un secondo bagaglio nella bauliera dell'autobus. Il trasporto del secondo bagaglio nel vano bagagli può essere rifiutato dalla Società qualora, in periodi di particolare affollamento, non vi sia oggettiva disponibilità di spazio nel predetto vano.

I bagagli riposti nella bauliera devono recare l'indicazione chiara e leggibile del nominativo, dell'indirizzo e del recapito telefonico del passeggero. Essi dovranno essere ermeticamente chiusi a cura del passeggero.

Il bagaglio eventualmente eccedente i limiti dimensionali di cui sopra potrà essere trasportato a discrezione della Società e nei limiti dello spazio disponibile nella bauliera, previo pagamento a bordo di un supplemento come da tariffe in uso al personale viaggiante.

## 8.2 Contenuto del bagaglio

È fatto divieto al passeggero di collocare nel bagaglio cose che possano arrecare danno quali merci o sostanze pericolose e nocive, materiale infiammabile, esplosivi, oggetti maleodoranti e liquidi in genere nonché materiali fragili (es. computer, telecamere).

La Società non risponde in alcun caso del contenuto del bagaglio dei passeggeri e si riserva di rivalersi sul passeggero il cui bagaglio rechi danni a terzi e/o ad altri bagagli.

È severamente vietato trasportare nel bagaglio stivato oggetti di pregio o comunque di particolare e/o elevato valore. La Società non risponde del loro deterioramento o smarrimento, salvo ne abbia fatto consegna al vettore con apposita dichiarazione di valore.

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 etc.), lenti a contatto, protesi, medicinali, documenti importanti (certificati di diploma o laurea, altri certificati, credenziali, passaporti, patenti, titoli di credito), oggetti di particolare valore affettivo e oggetti fragili devono essere trasportati nel bagaglio a mano e non nel bagaglio di viaggio.

In caso di violazione delle prescrizioni di cui alle presenti Condizioni generali di trasporto, constatata al momento della partenza, la Società potrà legittimamente rifiutare il trasporto.

### **8.3 Responsabilità**

La Società, in base alle disposizioni di legge vigenti, è responsabile - entro il limite massimo di euro 6,20 per chilogrammo, o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore - della perdita o delle avarie del bagaglio, che le è stato consegnato in stiva chiuso, se non prova che la perdita o le avarie sono derivate da causa ad essa non imputabile. Qualora il bagaglio venisse rinvenuto sarà cura del passeggero ritirarlo presso l'Ufficio Clienti che gli sarà comunicato.

Per i bagagli e gli oggetti non consegnati alla Società, questi non è responsabile della perdita (o delle avarie), se non quando il passeggero provi che le stesse sono state determinate da causa imputabile alla medesima Società. È fatta salva la facoltà del passeggero 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 ovvero conseguenti ad incidente avvenuto per colpa della Società.

### **8.4 Furto o smarrimento del bagaglio**

Fermo quanto al punto precedente, il passeggero che ha subito il furto, lo smarrimento e/o lo scambio del bagaglio riposto nella bauliera/stiva dell'autobus, deve far constatare, a pena di decadenza, la perdita o l'avaria al personale di bordo tempestivamente e comunque al momento della riconsegna, se trattasi di perdita o di avarie apparenti; ovvero entro tre giorni, se trattasi di perdita o avarie non apparenti (art. 1697 codice civile).

Dovrà quindi essere tempestivamente contattata la Società al numero +39 0983 – 565635, oppure via mail a

ias@iasautolinee.it o pec [iastouringsrl@pec.it](mailto:iastouringsrl@pec.it) indicando nel dettaglio contenuto del bagaglio smarrito o danneggiato e la documentazione attestante il relativo valore.

## 8.5 Trasporto passeggini

I passeggini per bambini possono essere ammessi soltanto se rientrano nelle misure e nei limiti fissati per i bagagli ai sensi del presente articolo 8 e, se pieghevoli, solo a condizione che siano ripiegati in condizioni di sicurezza.

## 9. Trasporto di animali

A bordo dell'autobus è consentito esclusivamente il trasporto di cani "guida" da compagno dei passeggeri non vedenti ai sensi della Legge 14 febbraio 1974, n. 37, senza dover pagare per l'animale alcun biglietto o sovrattassa. Al di fuori di tale caso ai passeggeri non è consentito il trasporto di animali a bordo.

Tuttavia, previa sottoscrizione e consegna al conducente di dichiarazione "liberatoria", il cui format è scaricabile dal sito [www.iasautolinee.com](http://www.iasautolinee.com) alla sezione Condizioni di trasporto, i passeggeri possono trasportare, a proprio rischio e pericolo e senza che la Società possa essere in alcun modo chiamata a rispondere in merito a tale trasporto, nel vano bagagli (stiva), in apposite gabbiette o contenitori idonei allo scopo, animali domestici vivi, non pericolosi (quali cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia). La persona che conduce l'animale è tenuta a risarcire i danni qualora lo stesso insudici o deteriori in altro modo l'autobus.

## 10. Reclami

La Società, al fine di garantire un costante miglioramento della qualità del servizio offerto, mette a disposizione dei propri clienti gli strumenti della SEGNALAZIONE e del RECLAMO.

### 10.1 Segnalazione di disservizi

Per “segnalazione” si intendono eventuali suggerimenti, osservazioni, proposte, consigli e quant’altro possa essere utile ad evidenziare le esigenze dei clienti al fine di migliorare i servizi offerti. La segnalazione può essere inoltrata da chiunque vi abbia interesse:

- tramite sito web [www.iasautolinee.com](http://www.iasautolinee.com), nella sezione “*Contatti*” - “*Inviaci un messaggio*”;
- all’indirizzo [ias@iasautolinee.it](mailto:ias@iasautolinee.it) ovvero via pec all’indirizzo [iastouringsrl@pec.it](mailto:iastouringsrl@pec.it)
- per posta raccomandata all’indirizzo IAS TOURING SRL, contrada Toscano Ioele SS106bis, Rossano Calabro (CS), CAP 87067.

Al fine di poter dare riscontro alle segnalazioni inoltrate, il cliente deve indicare chiaramente, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, tutti gli elementi utili oggetto della segnalazione. La Società garantisce la riservatezza dei dati personali, così come previsto dalla vigente normativa in materia di tutela della privacy.

### 10.2 Reclami per violazione dei diritti dei passeggeri

I clienti possono inviare reclami qualora intendano contestare alla Società un dato comportamento o un’omissione rispetto agli obblighi cui è tenuta verso i passeggeri.

Il reclamo deve avere forma scritta e deve consentire di identificare chiaramente il mittente (nome, cognome, residenza ed eventuali altre informazioni), recando la firma leggibile di quest'ultimo nonché i relativi recapiti.

Se la contestazione riguarda un viaggio effettuato il reclamo deve inoltre contenere:

- data e ora del viaggio e estremi o copia del relativo biglietto;
- se disponibile, n. aziendale dell'autobus e/o targa dello stesso;
- eventuale identificazione dell'operatore di esercizio (autista).

Il reclamo deve essere presentato dal passeggero tramite i seguenti canali:

- accedendo al sito web [www.iasautolinee.com](http://www.iasautolinee.com) e inviando un messaggio tramite la apposita sezione “*Contatti*”  
- “*Inviaci un messaggio*”;
- per posta raccomandata all'indirizzo IAS TOURING SRL, contrada Toscano Ioele SS106bis Rossano Calabro (CS), CAP 87067;
- via posta elettronica certificata all'indirizzo [iastouringsrl@pec.it](mailto:iastouringsrl@pec.it)

### **10.3 Reclamo alla Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART)**

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo relativo alla presunta violazione da parte della Società dei diritti di cui al Regolamento (UE) n. 181/2011 e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione dello stesso alla Società, ha diritto di presentare reclamo ai sensi del decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169 di attuazione del Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del

Consiglio del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (consultabile sul sito [www.iasautolinee.com](http://www.iasautolinee.com) alla sezione “*Condizioni di trasporto*”). Il reclamo può essere presentato all’Organismo nazionale responsabile dell’applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori individuato dalla legge nella Autorità di Regolazione dei Trasporti, con sede in via Nizza n. 230 - 10126 Torino, telefono +390111912550. Il reclamo deve essere proposto compilando l’apposito modulo disponibile su [www.autorita-trasporti.it/allegato-regolamento-del-20-gennaio-2015/](http://www.autorita-trasporti.it/allegato-regolamento-del-20-gennaio-2015/) ed inviato a mezzo raccomandata postale con avviso di ricevimento oppure con una delle seguenti modalità:

- posta elettronica certificata (PEC) [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)
- posta elettronica semplice [reclami.bus@autorita-trasporti.it](mailto:reclami.bus@autorita-trasporti.it)
- o, quando sarà operativo, mediante l’apposito sistema telematico per l’invio e la gestione dei reclami (SiTe).

Il reclamo può avere ad oggetto uno dei seguenti motivi:

- mancata emissione del biglietto
- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- mancata assistenza al passeggero
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
- ritardi, reinstradamenti e soppressioni

- informazioni relative a cancellazioni e ritardi
- mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

Per i servizi la cui distanza prevista sia pari o inferiore ai 250 Km sono applicabili solo alcuni motivi di reclamo, come di seguito specificati:

- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

Per ulteriori informazioni si consulti il sito istituzionale della Autorità di regolazione dei trasporti:

[www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it)

## 11. Privacy

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati dall'Azienda su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del D.lgs. 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 196/2003 che potranno essere esercitati rivolgendosi al numero telefonico 0983 565635 specificando all'operatore la natura della richiesta. I viaggiatori interessati possono prendere visione dell'informativa sul rispetto della privacy disponibile sul sito della Società [www.iasautolinee.com](http://www.iasautolinee.com) alla sezione "Privacy Policy".

Le informazioni relative ad eventuali cancellazioni o ritardi alla partenza di un servizio regolare saranno fornite ai passeggeri secondo quanto stabilito dalle presenti Condizioni generali di trasporto, sempre che il passeggero ne abbia fatto richiesta all'atto della prenotazione/acquisto del titolo di viaggio ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato. La mancata comunicazione di tali dati personali renderà impossibile adempiere agli obblighi di informazione all'utenza.

## **12. Disposizioni finali**

Con l'acquisto del titolo di viaggio si accetta integralmente il contenuto delle presenti Condizioni generali di trasporto nonché la normativa comunitaria applicabile (Regolamento CE 181/2011 e relativa normativa nazionale attuativa). L'invalidità o inefficacia, completa o parziale, di singole disposizioni delle presenti Condizioni generali di trasporto non pregiudicherà, l'efficacia totale del contratto di trasporto nel suo complesso.

## ETICA DEL CONDUCENTE

### NORME COMPORTAMENTALI DI GUIDA

➤ **Rispettare i limiti di velocità (art. 142 C.d.S.)**

<i>Veicolo</i>	<b>Strada Urbana</b>	<b>Strada Extraurbana</b>	<b>Autostrada</b>
<i>Autoveicolo di massa complessiva fino a 3,5 t</i>	50 Km/h	90-110 Km/h	130 Km/h
<i>Autoveicolo di massa complessiva tra 3,5 t e 12 t</i>	50 Km/h	80 Km/h	100 Km/h
<i>Autoveicolo di massa complessiva superiore a 12 t</i>	50 Km/h	70 Km/h	80 Km/h

➤ **Mantenere le distanze di sicurezza (art. 149 C.d.S. - 348 Reg.)**

La distanza di sicurezza deve essere tanto più grande quanto più è elevata la velocità di percorrenza, è intenso il traffico, è bagnata la strada, è carico il mezzo.

Riportiamo in tabella alcuni esempi di distanze di sicurezza, la distanza minima consentita è calcolata secondo le prescrizioni di legge (Art. 348 Reg. comma 2):

<b>Distanza Minima</b>	<b>Distanza Consigliata</b>	<b>Dist. Consigliata a PIENO CARICO</b>	<b>Dist. Consigliata con STRADA BAGNATA</b>
15 m	20 m	30 m	30 m
20 m	30 m	50 m	50 m
35 m	50 m	70 m	70 m

*N.B. Le distanze riportate sono indicative*

➤ **Favorire il sorpasso (art. 148 C.d.S. comma 4 e 5)**

L'autista sorpassato deve agevolare la manovra di chi esegue il sorpasso e non deve accelerare. I conducenti di veicoli lenti, ingombranti o obbligati al rispetto di un particolare limite di velocità devono rallentare o al limite mettersi da parte, qualora i veicoli che seguono abbiano difficoltà nel sorpasso.

➤ **Mantenere sempre condizioni di sicurezza soprattutto durante i sorpassi, nei cambi di direzione, di notte e sul bagnato.**

➤ **Non gareggiare in velocità per nessun motivo, in alcuna strada.**

➤ **Evitare rumori molesti soprattutto in prossimità dei centri abitati**

**ALLA SALITA ED ALLA DISCESA**

- prima di entrare in un'area destinata alla salita ed alla discesa dei passeggeri accertarsi che gli stessi siano nelle zone a loro destinate e non occupino invece le aree destinate alle manovre di ingresso, stazionamento ed uscita degli autobus;
- accertarsi sempre che i passeggeri abbiano completato le operazioni di salita e discesa dagli autobus stessi prima di riavviarsi;
- presentarsi alle zone di salita e discesa dei passeggeri moderando le velocità di accosto ed ingresso in modo da avere sempre il controllo del mezzo e delle situazioni esterne al mezzo stesso che potrebbero ingenerare situazioni di pericolo o danno per i passeggeri in attesa.

**AD INIZIO CORSA**

- Assicurarsi della efficienza e pulizia dell'autobus preso in consegna, controllo livello liquidi e carburante
- Indossare sempre in modo corretto, completo e decoroso la divisa ufficiale dell'azienda

**PER LE OPERAZIONI DI PRELIEVO E TRASPORTO A DESTINAZIONE DEI PASSEGGERI**

- Arrivare puntuale alla fermata
- Fornire ai passeggeri tutte le informazioni dagli stessi richieste in merito agli orari di effettuazione delle corse, alle eventuali coincidenze ed alle destinazioni raggiungibili, come tutte quelle ulteriori informazioni in possesso che possono essere necessarie all'utenza per una corretta e soddisfacente fruibilità del servizio offerto dall'azienda, richiedere nel contempo istruzioni e normative particolari in vigore all'interno dello stessa
- Posizionare l'automezzo sul punto di salita e discesa in modo corretto

#### **DOPO LA SALITA**

- Effettuare l'emissione dei titoli di viaggio ed il rinnovo degli abbonamenti, secondo quelle che sono le richieste dell'utenza
- Riprendere la corsa dopo essersi assicurati che i passeggeri abbiano tutti occupato i posti e si siano seduti
- Assicurarsi che durante la corsa non vi siano problemi per i passeggeri causati da eventuali malori o dal disturbo di altri passeggeri nei confronti del resto dei presenti
- Segnalare al personale di controllo eventuali anomalie o scorrettezze commesse dalle persone che si trovano a bordo del mezzo condotto

#### **A CONCLUSIONE DELLA CORSA**

- Arrivare puntuali alla varie destinazioni
- Osservare i regolamenti e le prescrizioni alla normale circolazione dettati dalle autorità dei luoghi in cui si effettuano le varie fermate
- Posizionare il veicolo sempre correttamente nelle aree destinate alla salita ed alla discesa dei passeggeri
- Effettuare le operazioni di piccola pulizia del mezzo, rifornimento carburante, qualora necessario posizionamento ed avvio del lavaggio automatico
- Effettuare le operazioni di verifica di regolare funzionamento dei dispositivi di illuminazione e di direzione dell'autobus
- Se si riscontrano anomalie meccaniche o di altro tipo, avvisare subito il responsabile dell'officina
- Adempiere alle mansioni richieste dal sistema qualità aziendale e normate dall'accordo aziendale vigente

## MODULO PER SUGGERIMENTI/OSSERVAZIONI/RECLAMI

A quale aspetto fa riferimento la segnalazione?

Puntualità	<input type="checkbox"/>
regolarità	<input type="checkbox"/>
Rete di vendita	<input type="checkbox"/>
Sicurezza del viaggio	<input type="checkbox"/>
Attenzione all' ambiente	<input type="checkbox"/>

Comfort mezzi	<input type="checkbox"/>
Pulizia mezzi	<input type="checkbox"/>
informazioni	<input type="checkbox"/>
Rapporto azienda - cliente	<input type="checkbox"/>
altro	<input type="checkbox"/>

**Percorso da:** \_\_\_\_\_ **del giorno:** \_\_\_\_\_ **ora:** \_\_\_\_\_ **veicolo n.** \_\_\_\_\_ **autista** \_\_\_\_\_

**Descrizione:** \_\_\_\_\_

Se vuoi ricevere una risposta, indica le tue generalità :

**Nome:**

**Cognome:**

**Indirizzo residenza/domicilio:**

**Telefono/recapiti (Mail, posta ordinaria, posta elettronica e/o pec):**