

CONDIZIONI DI VIAGGIO

Sommario

PREMESSA	1
ART.1 OBBLIGO DI TRASPORTO PASSEGGERI A BORDO BUS	1
ART.2 INFORMAZIONI DI VIAGGIO	1
ART.3 NORME COMPLEMENTARI DI BORDO	2
ART.4 TRASPORTO MINORI	2
ART. 5 TITOLI DI TRASPORTO	2
ART.6 BAGAGLIO	3
ART. 7 DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA	4
ART.8 DIRITTI DEL PASSEGGERO IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO	5
ART. 9 RISARCIMENTO E ASSISTENZA IN CASO DI INCIDENTE	6
ART. 10 INFORMAZIONE E RECLAMI	6

PREMESSA

Le presenti condizioni di viaggio disciplinano il servizio di trasporto passeggeri in ambito nazionale ed internazionale effettuato dalla "VIAGGI DI MAIO SRL" con sede legale in Calitri (AV) Via Pittoli, 188 P.I.: 06176450630 .

Le condizioni di viaggio possono essere consultate sul sito internet www.gruppodimaio.it

ART.1 OBBLIGO DI TRASPORTO PASSEGGERI A BORDO BUS

La "VIAGGI DI MAIO S.R.L." si impegna a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio sulla tratta acquistata o prenotata. E' severamente proibito il trasporto di:

- Merci pericolose, materiali esplosivi o infiammabili;
- Animali domestici (quali cani, gatti, ecc.), eccezion fatta per i cani guida da accompagnamento 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
- Liquidi in genere all'interno del bagaglio, fatto salvo quanto previsto all'art. 7 delle presenti Condizioni Generali di Viaggio.

In caso di violazione di dette prescrizioni, potrà legittimamente rifiutare il trasporto.

ART.2 INFORMAZIONI DI VIAGGIO

La "VIAGGI DI MAIO 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.

Le informazioni vengono fornite per mezzo dell'orario ufficiale, sul sito www.gruppodimaio.it presso le biglietterie autorizzate e tramite call center al numero 0827 34117

-Dal Lunedì al Venerdì dalle 8,45 alle 12,30 e dalle 15,30 alle 18,00;

-Sabato dalle 8,45 alle 12,00

E' possibile ottenere informazioni relative a:

- Condizioni di viaggio;
- Servizio WI – FI Free
- Orari, costi e promozioni in atto;

- Disponibilità del servizio toilette a bordo;
- Modificazione di linee, soppressione di corse, etc.;
- Eventuali interruzioni o ritardi del servizio;
- Procedure per reclami, annullamento titoli, rimborso;
- Servizio *DI MAIO RENT – CAR*;
- Servizio di noleggio da rimessa o servizio “ Navetta “, per essere presi ed accompagnati dal capolinea autobus direttamente a casa Vostra. Questo servizio è svolto solo in Italia.

ART.3 NORME COMPLEMENTARI DI BORDO

3.1 E' fatto obbligo al passeggero di:

- a) conformarsi alle prescrizioni di viaggio in materia di polizia, sanità, dogana, autorità amministrative, alle norme sanitarie, etc.;
- b) controllare preventivamente i dati indicati sul biglietto (data di viaggio, orario, tariffa, luogo di partenza e di arrivo);
- c) di attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale di bordo emanate per la sicurezza e regolarità del servizio;
- d) restare seduto quando l'autobus è in movimento;
- e) non fumare a bordo dell'autobus, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (toilette), ivi comprese le sigarette elettroniche;
- f) non consumare alcolici o sostanze in genere che possano alterare le proprie capacità psicomotorie;
- g) tenere una condotta improntata alle regole del buon comportamento;
- h) rispettare la durata della sosta presso le aree di servizio così come da indicazioni degli agenti di guida in servizio;
- i) esibire al personale di controllo un documento di identità per accertare il diritto allo sconto tariffario;
- j) usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da lui dipenda, sulla propria sicurezza ed incolumità delle persone e dei bagagli che siano sotto la sua custodia;
- k) il passeggero che viaggia con un bambino di piccolissima età è tenuto a premunirsi dell'apposito sediolino che va fissato alle cinture di sicurezza dell'autobus.

3.2 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 dell'attività dell'autolinea e dei passeggeri, o arrechi grave disturbo agli altri passeggeri.

3.3 Il passeggero è responsabile nei confronti della “VIAGGI DI MAIO S.R.L.” per qualsiasi danno arrecato all'autobus; in caso di danneggiamento volontario, la “VIAGGI DI MAIO S.R.L.” si riserva la facoltà di sporgere eventuale denuncia a norma di legge.

3.4 Il passeggero ha la responsabilità di:

- a) presentarsi al punto di partenza almeno 10 minuti prima dell'orario previsto, salvo quando sia espressamente richiesto un anticipo maggiore nei periodi di alta stagione;
- b) verificare sul sito internet , tramite il call – center o chiamando direttamente a bordo bus, sui numeri di cellulare dedicati per ogni servizio di linea, per l'orario di partenza e di arrivo;
- c) custodire con attenzione il titolo di viaggio per evitare la perdita, la distruzione ed il furto.

ART.4 TRASPORTO 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, deve essere rilasciata un' autorizzazione scritta da parte dei genitori o tutori. Il personale di bordo potrà richiedere al passeggero l'esibizione di un valido documento d'identità.

ART. 5 TITOLI DI TRASPORTO

5.1 Introduzione

Il passeggero ha diritto al servizio trasporto da parte della “VIAGGI DI MAIO S.R.L.” solo se in possesso di valido titolo di viaggio 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 di percorso. Il passeggero non ha pertanto diritto ad un servizio di trasporto diverso da quello indicato sul titolo di viaggio.

Il biglietto può essere richiesto per un singolo viaggio o per un viaggio di andata e ritorno. Il titolo di viaggio riporta tutte le indicazioni necessarie a definire il contenuto del contratto di trasporto. Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio, prima di completare la transazione, se trattasi di acquisto on-line, 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 ed ora di partenza; deve altresì assicurarsi che sia stata applicata la riduzione tariffaria spettante (laddove prevista) e che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio.

5.2 Condizioni di utilizzo:

Il titolo di viaggio:

- deve essere esibito all'atto della salita sull'autobus e ad ogni richiesta del personale di bordo per il controllo e l'obliterazione;
- è valido per il giorno e la corsa indicata;
- è valido solo se è integro e completo in ogni sua parte:

5.3 Non utilizzabilità del titolo di viaggio:

Il titolo di viaggio non è utilizzabile, quindi il passeggero non ha diritto al trasporto né può pretendere di proseguire il viaggio, nel caso in cui:

- il titolo di viaggio sia stato abusivamente ceduto o commercializzato;
- il prezzo del trasporto non sia stato pagato in tutto o in parte;
- il passeggero non disponga di un valido documento di identificazione valido ad attestare la corrispondenza fra la propria persona ed il nominativo riportato sul titolo di viaggio.

5.4 Regolazione a bordo del titolo di viaggio

Il passeggero deve essere in possesso di valido titolo di viaggio per la data e la tratta di partenza. Se sprovvisto, dovrà regolarizzare la propria posizione a bordo mediante pagamento del titolo di viaggio a tariffa ordinaria con supplemento di cui al punto 5.2. Il passeggero è tenuto a pagare a bordo dell'autobus tutti gli importi dovuti di cui sopra. In caso contrario e qualora non fosse possibile la sua identificazione, la "VIAGGI DI MAIO S.R.L." avrà il diritto di sospendere il trasporto, invitando il passeggero ad abbandonare l'autobus alla prima successiva idonea fermata. Se del caso e laddove fosse necessario, potrà essere richiesto l'intervento dell'Autorità di Polizia.

5.5 Furto- smarrimento del titolo di viaggio:

In caso di furto o smarrimento del titolo di viaggio, è possibile viaggiare solo previa consegna al personale di bordo un'autocertificazione che attesti l'avvenuto furto o smarrimento del titolo, con allegato valido documento d'identità. In ogni caso, prima della partenza va data informazione telefonica al numero 0827 34117, inviando contestualmente copia dell'autocertificazione al nr. di fax 0827 34152 o all'indirizzo e-mail info@gruppodimaio.it.

5.6 Tipologia dei titoli di viaggio

Il biglietto può essere acquistato per un singolo viaggio (corsa semplice) o per un viaggio di andata e ritorno. Sono inoltre previsti abbonamenti di nr. 5 o 10 corse per le sole linee nazionali. La tariffa dei titoli di viaggio di A/R è scontata rispetto al costo delle corse acquistate singolarmente.

I titoli di andata / ritorno su linee nazionali ed internazionali possono essere emessi anche senza l'indicazione della data di ritorno. Eventualmente a bordo bus, in fase di acquisto, si può già prenotare la data del ritorno.

ART.6 BAGAGLIO

6.1 Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito a proprio rischio di un bagaglio a mano di dimensioni massime di cm 40x30x15 e di peso non superiore a kg 5 da collocare, nell'apposita cappelleria all'interno dell'autobus o negli appositi vani.

6.2 Il passeggero ha altresì diritto al trasporto gratuito di ulteriori due bagagli della dimensione massima di ognuno di cm 140 (lunghezza + profondità + larghezza) e di peso non superiore a **kg 20**. I bagagli vengono riposti nella bauleria 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.

6.3 E' possibile accettare bagagli ulteriori solo in caso di disponibilità di spazio della bauleria e previo pagamento a bordo di un supplemento come da tariffe in uso al personale viaggiante.

6.5. 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. Il vettore 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, il vettore potrà legittimamente rifiutare il trasporto.

È vietato trasportare nel bagaglio stivato, oggetti di elevato valore, Il vettore non risponde del loro deterioramento o smarrimento, salvo ne sia stata fatta consegna al vettore con apposita dichiarazione di valore.

6.6 La responsabilità del bagaglio

Il vano bagagli è incustodito: il vettore non è responsabile per i danni causati al bagaglio per colpa del passeggero o per la natura particolare del bagaglio o per il suo imballaggio.

Salvo quanto disposto dal successivo art. 9, il vettore è responsabile della perdita e delle avarie del bagaglio che gli è stato consegnato chiuso entro il limite massimo di euro 6,20 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. 20.

Per i bagagli e gli oggetti non consegnati, il vettore 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.

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.

6.7 Il viaggiatore è tenuto personalmente a curare il ritiro del bagaglio recuperato presso l'ufficio assistenza che gli verrà comunicato.

ART. 7 DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA

Viaggi Di Maio srl garantisce il trasporto di passeggeri con disabilità ed a mobilità ridotta senza costi aggiuntivi per le prenotazioni ed i biglietti, salvo ragioni di sicurezza e nel caso in cui la configurazione del veicolo o delle infrastrutture non permettano di trasportare tale persona in condizioni di sicurezza o concretamente realizzabili, in tal caso Viaggi Di Maio comunica immediatamente le ragioni alla persona con disabilità o a mobilità ridotta e, a richiesta, la informa per iscritto entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta.

Se i problemi di sicurezza sopra indicati, per i quali al passeggero in questione viene rifiutata una prenotazione o l'imbarco, possono essere risolti dalla presenza di una persona in grado di fornire l'assistenza necessaria, il passeggero può chiedere di essere accompagnato da una persona di sua scelta a titolo gratuito. Per cui la necessità di assistenza del passeggero deve essere comunicata all'Azienda prima che vengano effettuate le prenotazioni e/o i biglietti.

L'Azienda 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:

- a un'ora stabilita precedentemente dall'Azienda che non preceda di più di sessanta minuti l'orario di partenza pubblicato, a meno che Azienda e passeggero non abbiano concordato un termine più breve; o,

- 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 all'Azienda 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, l'Azienda 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 od operatori turistici), questi dovranno trasmettere quanto prima, nel normale orario di lavoro, l'informazione all'Azienda 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, l'Azienda 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, l'Azienda, 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.

A bordo dei propri autobus l'Azienda 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.

È inoltre previsto il risarcimento (pari al costo della riparazione o sostituzione) da parte del vettore in caso di perdita o danneggiamento di attrezzature per la mobilità (sedie a rotelle e altri dispositivi di assistenza) ascrivibili al vettore.

Se necessario, il vettore si adopera nei limiti del possibile per sostituire temporaneamente la perdita o l'attrezzatura per la mobilità perduta o danneggiata

ART.8 DIRITTI DEL PASSEGGERO IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO

8.1. Continuazione, reinstradamento e rimborso

In caso di servizi regolari nazionali il cui punto di imbarco e/o sbarco sia situato nel territorio di uno Stato membro e per cui la cui distanza prevista del servizio sia pari o superiore a 250 Km, il vettore, quando prevede ragionevolmente che un servizio regolare subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea per oltre 120 minuti o in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili, offre immediatamente al passeggero la scelta tra:

a) la continuazione o il reinstradamento verso la destinazione finale, non appena possibile, senza alcun onere aggiuntivo ed a condizioni simili;

b) il rimborso del prezzo completo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito in autobus al primo punto di partenza indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile.

Qualora Viaggi Di Maio srl non sia in grado di offrire al passeggero tale scelta, quest'ultimo ha il diritto di ricevere un risarcimento pari al 50% del prezzo del biglietto (da corrispondersi entro un mese dalla presentazione della richiesta di risarcimento), oltre il rimborso del prezzo del biglietto (da corrispondersi in denaro – salvo che il passeggero non accetti altra forma di pagamento) entro quattordici giorni dalla formulazione dell'offerta o dal ricevimento della relativa domanda.

Quando l'autobus diventa inutilizzabile durante il viaggio, Viaggi Di Maio srl assicura o la continuazione del servizio con altro veicolo dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile o il trasporto dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile verso idoneo punto di attesa e/o una stazione da cui il viaggio possa proseguire.

Quando un servizio regolare subisce una cancellazione o un ritardo superiore a 120 minuti alla partenza dalla fermata, i passeggeri hanno diritto alla continuazione, al reinstradamento o al rimborso del prezzo del biglietto da parte di Viaggi Di Maio srl come sopra indicato.

In caso di servizi regolari nazionali per cui la cui distanza prevista del servizio sia inferiore a 250 Km, Viaggi Di Maio opera come segue:

Nell'ipotesi in cui il servizio di trasporto pubblico subisce una cancellazione o un ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a sessanta minuti per i servizi di trasporto regionale o locale, o a trenta minuti per i servizi di trasporto pubblico svolti in ambito urbano, tranne che nei casi di calamità naturali, di scioperi e di altre emergenze imprevedibili, i passeggeri hanno comunque diritto al rimborso del prezzo del biglietto da parte del vettore. Il rimborso è pari al costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato. Per i titolari di abbonamento, il pagamento è pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento, fermo restando il rispetto delle regole di convalida secondo modalità determinate con disposizioni del gestore. Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti una diversa forma di pagamento.

8.2. Diritto all'assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza

Per un viaggio la cui durata prevista supera le tre ore, in caso di cancellazione o ritardo alla partenza da una stazione superiore a 90 minuti, Viaggi Di Maio srl offre al passeggero a titolo gratuito: a) spuntini, pasti e bevande in funzione dei tempi di attesa o del ritardo, purché siano disponibili sull'autobus o nella stazione o possano essere ragionevolmente forniti; b) sistemazione in albergo o altro alloggio nonché assistenza nell'organizzazione del trasporto tra la stazione ed il luogo dell'alloggio qualora si renda necessario un soggiorno di una o più notti. Per ciascun passeggero, Viaggi Di Maio srl può limitare il costo di alloggio ad Euro 80,00 a notte e per un massimo di due notti. A tali fini viene prestata particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e a mobilità ridotta e dei loro accompagnatori.

Viaggi Di Maio srl non è tenuta ad adempiere all'obbligo di cui al punto b) quando la cancellazione o il ritardo sono dovuti a condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro dei servizi a mezzo autobus.

8.3. Diritto all'informazione

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio regolare, l'Azienda informa quanto prima della situazione i passeggeri in partenza dalla stazione e comunque non oltre trenta minuti dopo l'ora di partenza prevista, e comunica l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile.

Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza in base all'orario a causa di una cancellazione o di un ritardo, l'Azienda compie sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi. Tali informazioni vengono assicurate in formati accessibili alle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

ART. 9 RISARCIMENTO E ASSISTENZA IN CASO DI INCIDENTE

Durante il servizio di trasporto, i passeggeri hanno diritto ad un risarcimento per il decesso, lesioni personali nonché per la perdita o il danneggiamento del bagaglio dovuti a un incidente derivante dall'utilizzo di autobus. Per le condizioni e l'importo del risarcimento si rimanda alla legislazione nazionale applicabile ed all'art. 7 del Regolamento (UE) n.181/2011. Non è previsto alcun risarcimento od indennizzo automatico. Il passeggero – nell'ambito della normativa sopra richiamata ed entro i limiti ivi previsti avrà diritto al risarcimento dei soli danni che risultino provati.

La denuncia del sinistro, onere che ricade sul passeggero, dovrà pervenire alla Viaggi Di Maio Srl a mezzo raccomandata o a mezzo pec entro tre giorni dal fatto.

A seguito d' incidente derivante dall'utilizzo di autobus, il vettore presta un'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza comprende, ove necessario, sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e l'agevolazione della prima assistenza. L'assistenza prestata non costituisce riconoscimento di responsabilità.

ART. 10 INFORMAZIONE E RECLAMI

10.1. Informazione sul viaggio

Tutti i passeggeri che viaggiano mediante servizi di autobus regolari hanno diritto a ricevere informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio. Tali informazioni includono i diritti dei passeggeri ad essi conferiti dal Regolamento (UE) n.181/2011 ed i dati necessari per contattare gli organismi nazionali responsabili del controllo.

Ove possibile, tali informazioni sono fornite, su richiesta, in formati accessibili, con particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità ed alle persone a mobilità ridotta.

10.2. Segnalazione disservizi

Per segnalazione si intendono eventuali suggerimenti, osservazioni, proposte, consigli e quant'altro possa essere utile a capire le esigenze dei clienti al fine di migliorare, se possibile, i servizi offerti. La segnalazione può essere inoltrata da chiunque vi abbia interesse.

La segnalazione può essere inoltrata all'Azienda tramite i seguenti canali:

- compilando l'apposito modulo per segnalazioni, accedendo al sito www.viaggi-dimaio.it;
- inoltrando la segnalazione tramite posta ordinaria all'indirizzo Viaggi Di Maio srl ,

Al fine di poter eventualmente dare riscontro alle segnalazioni inoltrate, il cliente deve indicare, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, chiaramente la segnalazione con tutti gli elementi utili. L'Azienda garantisce la riservatezza dei dati personali, così come previsto dal Regolamento UE 679/2916.

11.3. Reclami per violazione dei diritti del passeggero

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:

- compilando l'apposito modulo per reclami, accedendo al sito www.gruppodimaio.it;
- inoltrando una e-mail all'indirizzo: reclami@gruppodimaio.it;
- contattando il call center al n. 082734117.

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

► per servizi regolari di linea di distanza pari o superiore ai 250 Km:

- 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 regolari di linea la cui distanza prevista sia inferiore a 250 km: 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

I passeggeri possono trasmettere un reclamo alla Viaggi Di Maio srl entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. Entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore notifica al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame. Viaggi Di Maio srl 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.

10.4. Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti

Il passeggero, dopo aver 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 di diritti dei viaggiatori in merito a presunte violazioni di quest'ultima. Per i servizi di linea di competenza locale (regionale, comunale) i reclami possono essere inoltrati anche alle sedi locali dell'Autorità che faranno da tramite con la sede nazionale.

L'organismo nazionale per l'applicazione del regolamento sui diritti dei passeggeri può essere contattato con le seguenti modalità:

Autorità di Regolazione dei Trasporti Via Nizza 230, 10126 Torino

PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it

E-mail: reclami.bus@autorita-trasporti.it

ART. 11 NORME DI CHIUSURA E FORO COMPETENTE

Per tutto quanto non espressamente previsto dalle presenti Condizioni Generali di Trasporto, si rimanda alle norme del Codice Civile in quanto applicabili, nonché la normativa di settore.

È facoltà dell'Azienda modificare ed integrare in qualsiasi momento le presenti Condizioni Generali di Trasporto. Le presenti Condizioni Generali di Trasporto aggiornate e vigenti saranno in ogni caso sempre a disposizione dell'utenza presso le rivendite autorizzate e sul sito www.gruppodimaio.it.

Per ogni controversia sarà competente il foro di AVELLINO

Ultimo aggiornamento dicembre 2018