



CARTA DEI SERVIZI

PRONTOBUS SRL

dell'art. 16 Costituzione della Repubblica Italiana



Qualità del servizio

Diritti e doveri degli
utenti

Condizioni di viaggio

Privacy e trattamento
dati personali

PRONTOBUS SRL

Strada Prati 4 Pescara
65124
tel. 3298631455

www.prontobusitalia.it

info@prontobusitalia.it

PREMESSA

La Carta della Mobilità, detta anche Carta dei Servizi, è un documento che tutte le aziende che erogano servizi pubblici sono tenute a redigere in attuazione di precise disposizioni legislative, in osservanza

dell'art. 16 Costituzione della Repubblica Italiana, sulla base dei principi della Direttiva della Presidenza Consiglio dei Ministri **27.01.1994** "Principi generali su erogazione servizi pubblici (G.U. 22.2.94 n°43); del Decreto Ministro della Funzione Pubblica **31.3.1994** "Codice di comportamento dei dipendenti della pubblica amministrazione; dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al **DPCM 30.12.98** "Schema generale per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici del settore trasporti (G.U. 2.2.1999 n°26) e della Norma **UNI 10600 del 31.05.2001** "Presentazione e gestione dei reclami rientranti nell'ambito di applicazione della Carta della Mobilità, per fornire informazioni dettagliate sul Trasporto pubblico Locale (TPL), per meglio divulgare le tipologie di servizi offerti all'utenza, i loro livelli qualitativi e quantitativi e soprattutto l'impegno e i progetti per un costante miglioramento e del **Regolamento UE n. 181/2011**.

La Carta della Mobilità è la Carta dei Servizi applicata nel settore dei trasporti ed è il documento ufficiale che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e chi ne usufruisce. È uno strumento utile, di semplice consultazione, grazie al quale le aziende di trasporto diffondono informazioni sui servizi offerti; una sorta di vademecum del viaggiatore che consente di orientarsi al meglio nell'utilizzo del sistema integrato di trasporto pubblico (metro, funicolari, bus, filobus, tram e parcheggi di interscambio). Essa costituisce anche un importante strumento di dialogo tra cittadini e azienda con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio offerto.

Con tale documento la "Prontobus srl" assume per iscritto e rende noto agli utenti l'impegno al miglioramento costante della qualità del servizio erogato mediante il rispetto di principi fissati dalla Direzione dell'azienda stessa.

Essa, quindi, rappresenta un patto stipulato con i cittadini per migliorare la qualità dei servizi offerti e costituisce lo strumento attraverso il quale poter controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti.

PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

In linea generale i principi fondamentali del trasporto pubblico:

Eguaglianza: il trasporto pubblico è al servizio di tutti coloro che intendono utilizzarlo, indipendentemente da razza, nazionalità, sesso, lingua, religione e ceto sociale di appartenenza. Il trasporto collettivo è un mezzo democratico ed imparziale. Vengono adottati per questo criteri di accessibilità per ogni tipologia di cliente.

Partecipazione: l'Azienda offre un servizio sempre più orientato alla soddisfazione dei bisogni e delle necessità dei clienti attraverso la comprensione delle loro esigenze, occasione che emergono dall'indagine annuale di customer satisfaction e attraverso le segnalazioni e i suggerimenti inviati al call center aziendale.

Continuità: l'Azienda offre un servizio regolare e continuo. L'interruzione di tale attività è dovuta a cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà aziendale, nel rispetto del diritto dei lavoratori e delle esigenze di pubblica utilità. In questi casi l'obiettivo è ridurre al minimo il disagio dei clienti.

Rispetto dell'ambiente: l'Azienda attua tutti gli interventi necessari al contenimento dell'inquinamento atmosferico e alla tutela dell'ambiente.

Libertà di scelta: l'Azienda si impegna a garantire il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali di diversi vettori.

Efficienza ed efficacia: l'Azienda s'impegna ad ottimizzare le proprie risorse per migliorare i servizi erogati; inoltre, rispetto ai bisogni ed alle aspettative del cliente/utente, promuove diverse iniziative atte al raggiungimento della migliore corrispondenza possibile tra i livelli di servizio erogati e quelli attesi

L'organizzazione ha definito precisi standard di qualità, il cui rispetto è considerato condizione fondamentale per la soddisfazione dei clienti-utenti. Tali standard sono "risultati attesi" dall'utenza e sono determinati tenendo conto delle effettive possibilità di conseguirli. Il rispetto di essi rappresenta un requisito essenziale per l'appartenenza al sistema territoriale dei servizi di trasporto pubblico.

I fattori di qualità della nostra azienda presi in considerazione sono:

- **SICUREZZA, PUNTUALITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO**
- **PULIZIA E DISINFEZIONE DEI MEZZI**
- **GESTIONE DEI RECLAMI**

SICUREZZA, PUNTUALITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO

L'orario di arrivo dei mezzi ai vari punti di fermata identificati è definito con una tolleranza di 5 minuti. Questo criterio viene adottato sia all'andata che al ritorno.

Il personale di servizio a bordo dei nostri mezzi è addestrato e qualificato ed è in grado anche di gestire eventuali e rare situazioni di emergenza che si potrebbero verificare visto che prima di mettere in circolazione il mezzo gli autisti effettuano svariati controlli tecnici proprio per prevenire il più possibile disagi e inconvenienti che potrebbero provocare ritardi.

PULIZIA E DISINFEZIONE DEI MEZZI

Tutte le operazioni di pulizia dei mezzi vengono eseguite ogni giorno prima dell'inizio del turno di servizio all'interno della nostra garage e interventi di pulizia più radicali vengono effettuati quotidianamente grazie all'utilizzo dell'ozonizzatore, attrezzatura per la disinfezione capace di ridurre al 90% la presenza di batteri.

GESTIONE DEI RECLAMI

Presso la nostra sede aziendale e sul sito web www.prontobusitalia.it è a disposizione degli utenti il modulo per la registrazione dei reclami che possono essere anche inoltrati telefonicamente al numero 329.8631455 o per mail a info@prontobusitalia.it

In ogni caso entro tre mesi dalla data del ricevimento del reclamo verrà data risposta dal responsabile della Gestione del Sistema Qualità al fine di migliorare costantemente il servizio erogato.

L'azienda Prontobus S.r.l. considera strategico porre la massima attenzione alle esigenze dei clienti. A tal fine si avvale di un Sistema di Gestione per la Qualità da assicurare ai clienti il soddisfacimento

ed il mantenimento della qualità del servizio attraverso tutte le fasi di erogazione. L'obiettivo di Qualità è di fornire servizi che incontrino le aspettative dei clienti, incrementando la loro soddisfazione e garantendo il raggiungimento della redditività e della crescita aziendale. Il personale di tutte le Aree Aziendali è tenuto a cooperare all'attuazione delle direttive e al conseguimento degli obiettivi assegnati; ciascuno è incoraggiato a contribuire, attraverso azioni, proposte e suggerimenti, al miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità. I Responsabili delle Aree aziendali sono incaricati, attraverso il coordinamento delle competenze e delle risorse a loro affidate, di gestire e migliorare i processi chiave, al fine di incrementarne i risultati in termini di efficacia e di efficienza. Strumento essenziale è il coinvolgimento, la motivazione e la valorizzazione di tutte le risorse al conseguimento degli obiettivi di qualità e di miglioramento continuo, secondo le indicazioni della Norma UNI EN ISO 9001.

TUTELA DEL CLIENTE

Le informazioni riguardanti i percorsi delle autolinee, le fermate, gli orari, le tariffe, i punti vendita di biglietti, sono contenute nell'Orario Ufficiale dell'azienda Prontobus Srl, in dotazione presso tutti i punti vendita dei biglietti di viaggio. Le principali informazioni che riguardano una specifica autolinea sono comunicate al pubblico tramite un opuscolo informativo, anch'esso reperibile presso le agenzie, le biglietterie e, per quanto possibile, a bordo degli automezzi.

Le stesse informazioni sono comunicate anche:

- mediante mezzi di comunicazione (pubblicità su reti, radio e giornali locali, sito web, volantini);
- verbalmente o tramite e-mail, all'atto della richiesta di informazioni in agenzia o presso la Prontobus Srl.

All'atto della vendita del biglietto di viaggio, e prima della sua consegna all'Utente, il personale incaricato della vendita deve accertarsi di averne compreso le esigenze, in modo da applicare la tariffa più appropriata e da poter segnalare le informazioni più significative ai fini della corretta fruizione del servizio. In particolare, occorre assicurarsi che l'Utente abbia compreso:

- il percorso dell'autolinea, con i relativi luoghi di fermata;
- gli orari di partenza e arrivo;
- le tariffe applicate;
- la data della corsa.

Chi vende il biglietto deve ottenere dall'utente una esplicita conferma dell'itinerario, della data di partenza e del numero di passeggeri in fase di acquisto del biglietto, prima del pagamento.

Tutto il personale a contatto diretto con il pubblico, compresi gli autisti, è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni con chiarezza e competenza, stabilendo un rapporto di fiducia e di collaborazione.

Gli autisti, in particolare, devono indossare la divisa aziendale e curare il loro aspetto fisico, evitando forme di trascuratezza.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Di seguito vengono elencati i Diritti del passeggero secondo quanto previsto dal Regolamento (UE) n. 181/2011

1) Diritto a condizioni di trasporto non discriminatorie

Nell'acquisto del biglietto per il servizio di trasporto persone a mezzo autobus, nessun utente deve essere discriminato, direttamente o indirettamente, in base alla sua cittadinanza o al luogo di stabilimento del vettore o del venditore di biglietti nell'Unione Europea. Per il regolare servizio di trasporto, i vettori emettono al passeggero un biglietto (eventualmente in formato elettronico), a meno che altri documenti non diano diritto al trasporto.

2) Diritto all'informazione

Nel trasporto su autobus di linea, tutti i passeggeri hanno il diritto a ricevere informazioni adeguate durante l'intero viaggio. Fanno parte di questo diritto la comunicazione dei diritti dei passeggeri e delle indicazioni necessarie a prendere contatto con gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione del presente regolamento. Tutte le informazioni generali rilevanti, nonché le condizioni di trasporto, devono essere fornite in formato accessibile anche a persone disabili o con mobilità ridotta; tali formati possono essere, ad esempio, stampa in caratteri grandi, linguaggio chiaro, Braille, registrazione vocale. In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio regolare, il vettore o, se opportuno, l'ente di gestione della stazione di autobus, informerà quanto prima i passeggeri in partenza dalla stazione e comunque non oltre 30 minuti dopo l'ora di partenza prevista e comunicherà la nuova ora di partenza prevista non appena tale informazione sarà disponibile. Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza a causa di una cancellazione o di un ritardo, il vettore o se opportuno, l'ente di gestione della stazione, compirà sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi. Ove possibile, il vettore fornirà tali informazioni anche per via elettronica, nel caso in cui il passeggero ne abbia fatto richiesta ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato.

3) Diritto al risarcimento e all'assistenza in caso di incidente

Durante il servizio di trasporto, i passeggeri hanno diritto ad un risarcimento per il decesso o le lesioni personali, nonché per la perdita o il danneggiamento del bagaglio avvenuti a seguito di un incidente derivante dall'utilizzo di autobus. Per le condizioni e l'importo del risarcimento si rimanda alla legislazione nazionale vigente; il regolamento stabilisce unicamente determinati importi minimi. Il risarcimento non avviene in automatico, ma dovrà essere eventualmente rivendicato davanti a tribunali nazionali. A seguito di un incidente, il vettore dovrà inoltre prestare ai passeggeri un'assistenza adeguata, relativamente alle esigenze pratiche immediate dei passeggeri stessi. Tale assistenza comprende, ove necessario, sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e primo soccorso.

4) Diritto alla continuazione del viaggio, al ricollocamento e al rimborso del prezzo del biglietto in caso di annullamento o di ingente ritardo

In caso di numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili, oppure qualora il vettore preveda ragionevolmente che la partenza di un regolare servizio di linea** subisca un ritardo di oltre 120 minuti o venga annullato, i passeggeri avranno diritto a scegliere tra le seguenti opzioni: la continuazione del viaggio, il prima possibile, fino alla destinazione finale con percorso modificato, senza oneri aggiuntivi e a condizioni analoghe, oppure il rimborso dell'intero prezzo del biglietto e ove necessario, il ritorno gratuito, il prima possibile, al punto di partenza indicato nel contratto di trasporto.

Il passeggero avrà la stessa scelta anche qualora il servizio di linea venga annullato o qualora la partenza da una fermata ritardi di oltre 120 minuti. Qualora il vettore, nelle situazioni sopra elencate, non proponga ai passeggeri la scelta tra rimborso e continuazione del viaggio lungo un percorso alternativo, i passeggeri avranno diritto ad un rimborso pari al 50 % del prezzo del biglietto. Questo diritto al risarcimento e l'eventuale rimborso del prezzo del biglietto non escludono il diritto dei passeggeri a far valere, davanti a tribunali nazionali e secondo le norme di legge vigenti, eventuali rivendicazioni derivanti da danni subiti a causa dell'annullamento o del ritardo del servizio di linea.

Qualora l'autobus diventasse inutilizzabile durante il viaggio, il vettore dovrà inviare un altro veicolo sul luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile, al fine di trasportare i passeggeri fino alla loro destinazione o comunque fino ad un idoneo punto di attesa e/o una stazione da cui sia possibile proseguire il viaggio.

5) Diritto all'assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza

Per i viaggi con autobus a lunga percorrenza la cui durata prevista supera le tre ore, in caso di cancellazione o ritardo della partenza da una stazione superiore a 90 minuti, i passeggeri hanno diritto a ricevere un'assistenza adeguata. Tale assistenza comprende spuntini, pasti e bevande, nonché, se necessario, la sistemazione in un alloggio. (Il vettore potrà limitare il costo complessivo dell'alloggio per ogni passeggero a 80 euro a notte, per un massimo di due notti. Il vettore non è tenuto a farsi carico dei costi relativi all'alloggio qualora l'annullamento o il ritardo siano dovuti a condizioni meteorologiche fortemente avverse o a gravi catastrofi naturali.)

6) Diritti dei disabili e di persone con mobilità ridotta***

Per quanto riguarda le persone disabili o con mobilità ridotta vigono in questo settore, oltre ai diritti generali dei passeggeri, anche i seguenti diritti, volti a far sì che tali persone possano usufruire delle stesse possibilità di viaggio e trasporto degli altri cittadini.

a) Diritto delle persone disabili o con mobilità ridotta ad accedere a tutti i servizi di trasporto senza sovrapprezzo alcuno

I vettori, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici non dovranno pretendere da persone disabili o con mobilità ridotta alcun sovrapprezzo per prenotazioni o acquisto di biglietti. Non possono inoltre rifiutare di accettare una prenotazione, di emettere un biglietto o di accettare a bordo passeggeri a causa di una loro disabilità o di una mobilità ridotta. Sono ammesse delle eccezioni esclusivamente qualora il trasporto di una persona disabile o con mobilità ridotta non

fosse possibile secondo le vigenti norme di sicurezza per il trasporto di passeggeri oppure nel rispetto dei requisiti per la tutela della salute e della sicurezza stabiliti dalle autorità competenti; altra eccezione è consentita qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture renda impossibile il trasporto di persone disabili o con mobilità ridotta in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

Qualora un vettore, un agente di viaggio o un operatore turistico nel campo del trasporto a lunga percorrenza si rifiuti di accettare una prenotazione, di emettere un biglietto o di accettare a bordo un passeggero per i motivi sopra riportati, questi dovrà informare tempestivamente la persona in questione - su sua richiesta anche per iscritto - circa i motivi del rifiuto. In caso di mancata accettazione della prenotazione o di rifiuto di emettere il biglietto, il vettore, agente di viaggio o operatore turistico dovrà inoltre informare il passeggero circa i possibili servizi alternativi accettabili gestiti dal vettore. Qualora la presenza di una seconda persona in grado di prestare l'assistenza necessaria possa risolvere le motivazioni che hanno portato al rifiuto della prenotazione o dell'accesso all'autobus, il passeggero potrà pretendere di essere accompagnato, gratuitamente, da una persona di sua scelta. Qualora il vettore rifiuti comunque, a causa della disabilità o mobilità ridotta, il trasporto sull'autobus di una persona disabile o con mobilità ridotta in possesso di un regolare biglietto o prenotazione, e che abbia correttamente informato il vettore stesso circa l'assistenza speciale necessaria, tale passeggero potrà scegliere tra il rimborso del prezzo del biglietto e - purché siano disponibili i necessari servizi di trasporto - la prosecuzione del viaggio lungo un percorso alternativo. I vettori e i gestori delle stazioni di autobus dovranno provvedere a garantire delle modalità di accesso non discriminatorie per le persone disabili o con mobilità ridotta. Dovranno inoltre portare tali modalità a conoscenza del pubblico e metterle fisicamente a disposizione in caso di richiesta del passeggero.

b) Diritto all'assistenza speciale

Nel trasporto su lunghe distanze i vettori e i gestori delle stazioni di autobus, ognuno per quanto riguarda la sua sfera di competenza, dovranno prestare gratuitamente assistenza alle persone disabili e con mobilità ridotta. Le persone disabili o con mobilità ridotta dovranno informare il vettore, con almeno 36 ore di anticipo, circa le loro particolari necessità di assistenza, e trovarsi poi all'orario stabilito prima della partenza (massimo 60 minuti prima) presso il punto concordato della stazione di autobus.

c) Diritto al risarcimento in caso di perdita o danneggiamento di attrezzature per la mobilità

Qualora a causa o per colpa del vettore o del gestore della stazione di autobus si verifichi la perdita o il danneggiamento di attrezzature per la mobilità (quali sedie a rotelle o altri dispositivi di ausilio), il responsabile dovrà versare un risarcimento corrispondente al valore di sostituzione dell'attrezzatura o eventualmente ai costi di riparazione. Se necessario verrà effettuato ogni sforzo per procurare una sostituzione temporanea per le attrezzature di mobilità danneggiate o andate perse.

7) Diritto alla presentazione di reclami presso il vettore o presso gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione del presente regolamento

I passeggeri possono presentare il reclamo presso il vettore entro tre mesi dalla data del viaggio, avvenuto o programmato, su autobus di linea. Il vettore dovrà comunicare al passeggero, entro un mese dalla ricezione del reclamo, se questo è stato accettato, rifiutato o se la pratica è ancora in

fase di elaborazione. Entro tre mesi dalla ricezione del reclamo, il vettore dovrà fornire al passeggero una risposta definitiva. I termini indicati non valgono in caso di questioni relative al risarcimento per casi di morte o infortunio, nonché in caso di perdita o danneggiamento del bagaglio a seguito di un incidente.

8) Far valere i diritti del passeggero

Ogni stato membro dovrà nominare uno o più enti preposti a far valere i diritti sanciti dal regolamento.

L'organismo nazionale designato sarà responsabile dell'applicazione del presente regolamento relativamente ai servizi regolari di autobus di linea da località site nel territorio dello stato membro stesso, nonché relativamente a servizi regolari di autobus di linea da un paese terzo a dette località. Ogni passeggero potrà presentare a tali organismi nazionali un reclamo per una presunta infrazione al regolamento. Uno stato membro potrà stabilire che il passeggero debba, in prima istanza, presentare il reclamo al vettore; in questo caso l'organismo nazionale per l'applicazione del regolamento si occuperà dei reclami per i quali non è stata trovata soluzione. A tal fine, il passeggero potrà rivolgersi, in seconda istanza, all'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

Ai sensi dell'art. 14, comma 2 del regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori, si fa riferimento alla possibilità di ricorrere alla piattaforma ODR, che è gestita dalla Commissione europea, per risolvere le controversie dei consumatori insorte dopo avere stipulato un contratto online.

È possibile accedere a tale piattaforma al seguente link: <http://ec.europa.eu/odr>.

E' inoltre possibile presentare segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento (UE) n.181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus (N.B.: solo dopo aver presentato un reclamo a Prontobus Srl e decorsi novanta giorni dall'invio), tramite posta raccomandata all'indirizzo di Via Nizza n.230, 10126-Torino, oppure inviando una mail ad uno dei seguenti indirizzi di posta elettronica:

- pec@pec.autorita-trasporti.it
- reclami.bus@autorita-trasporti.it

DIRITTI DEI PASSEGGERI SECONDO IL REGOLAMENTO (UE) N. 181/2011

Sono disponibili al seguente indirizzo le informazioni relative ai Diritti del Passeggero secondo il Regolamento (UE) N. 181/2011

OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DELLA PRONTOBUS Srl

1. Prontobus Srl non è responsabile per ritardi, interruzioni o mancate coincidenze, dovute a cause

alla stessa società non imputabili ed in genere per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà (come scioperi, maltempo, guasti meccanici, traffico, condizioni di percorribilità delle strade, controlli da parte della autorità, casi fortuiti e di forza maggiore).

2. Le cose e gli animali ammessi a bordo dell'autobus, restano sotto la custodia esclusiva del viaggiatore salvo le eccezioni previste dalla legge e dalla normativa vigente.

3. Prontobus Srl non risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli (ad esempio, denaro, carte valori, oggetti d'arte, oggetti preziosi ed assimilati).

Regolamento UE 181/2011

Il 1° marzo 2013 è entrato in vigore il Regolamento (UE) n. 181/2011 che prevede una serie di nuovi diritti per i passeggeri nel trasporto effettuato con autobus. Il nuovo Regolamento si applica ai servizi "regolari" o di linea, ovvero a tutti i servizi che assicurano il trasporto di passeggeri su autobus con una frequenza determinata, percorrendo un itinerario fisso e in cui siano previste fermate prestabilite in luoghi all'interno dell'Unione Europea al fine di consentire l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri.

Norme applicabili anche ai viaggi brevi

Per quanto riguarda tutti i servizi di trasporto di linea con autobus, indipendentemente dalla distanza, i passeggeri hanno innanzitutto diritto a ricevere informazioni sul viaggio prima e durante lo stesso, nonché informazioni generali sui loro diritti presso le stazioni oppure on-line. Ove possibile, tali informazioni devono essere fornite in formati adeguati ed accessibili a per le persone a mobilità ridotta. Le informazioni sono distribuite materialmente su richiesta del passeggero.

Il Regolamento vieta esplicitamente ogni discriminazione basata direttamente o indirettamente sulla cittadinanza, in termini di tariffe e condizioni contrattuali per i passeggeri con eccezione delle tariffe sociali. Ciò vale anche per i servizi di trasporto in autobus occasionali.

Se durante il viaggio qualcosa va storto o i diritti del passeggero non vengono rispettati, il passeggero deve presentare il proprio reclamo al vettore entro 3 mesi dalla data del servizio. Il vettore deve dare un primo riscontro entro un mese. Il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non deve superare i 3 mesi.

I Passeggeri, trascorsi 90 giorni dall'inoltro del reclamo alla società Prontobus Srl, qualora ritengano violati i diritti sanciti dal Regolamento 181/2011 e non sia stata fornita risposta (per nulla o in modo soddisfacente), hanno facoltà di presentare un reclamo in secondo grado ad ART (Autorità di Regolazione dei Trasporti) agli indirizzi del paragrafo dedicato ai reclami.

I DOVERI degli utenti:

1. Essere muniti di regolare titolo di viaggio;
2. Non occupare più di un posto a sedere;
3. Non fumare a bordo degli automezzi;
4. Usare i sistemi di sicurezza di cui i veicoli stessi sono provvisti (cinture di sicurezza)

- Secondo i **commi 6 e 7 dell'art 172 Cds**: "Tutti gli occupanti, di età superiore a tre anni, dei veicoli in circolazione delle categorie M2 ed M3 devono utilizzare, quando sono seduti, i sistemi di sicurezza di cui i veicoli stessi sono provvisti. I bambini devono essere assicurati con sistemi di ritenuta per bambini, eventualmente presenti sui veicoli delle categorie M2 ed M3, solo se di tipo omologato

secondo quanto previsto al comma 1. 7. I passeggeri dei veicoli delle categorie M2 ed M3 **devono essere informati dell'obbligo di utilizzare le cinture di sicurezza**, quando sono seduti ed il veicolo è in movimento, mediante cartelli o pittogrammi, conformi al modello figurante nell'allegato alla direttiva 2003/20/CE, apposti in modo ben visibile su ogni sedile. Inoltre, la suddetta informazione può essere fornita dal conducente, dal bigliettaio, dalla persona designata come capogruppo o mediante sistemi audiovisivi quale il video.”

5. Non sporcare e danneggiare i mezzi;
6. Agevolare le persone anziani ed i disabili, cedendo loro il posto e non occupando quelli riservati;
7. Mantenere un comportamento corretto nei confronti degli altri passeggeri e del personale viaggiante;
8. Non trasportare oggetti fra quelli riportati sul retro del biglietto o indicati come pericolosi o nocivi;
9. Usare i dispositivi di allarme solo ed esclusivamente in caso di grave necessità ed incombente pericolo;
10. Rispettare le norme per il trasporto dei bagagli e degli animali, nonché tutte le disposizioni per la fruizione del servizio.

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

E' severamente proibito il trasporto di:

- Merci pericolose, materiali esplosivi o infiammabili;
- Animali domestici (quali cani, gatti, ecc.) di peso superiore a 10 kg. ad eccezione dei cani guida per i non vedenti;
- Animali non domestici;
- 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, la Prontobus Srl potrà legittimamente rifiutare il trasporto.

CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

ACQUISTO BIGLIETTI

I titoli di viaggio possono essere acquistati sul presente sito, presso le Agenzie convenzionate o direttamente a bordo facendone richiesta al conducente.

I biglietti disponibili su www.prontobusitalia.it possono essere acquisiti in due modalità:

- - Paga a bordo, consente l'acquisto di un biglietto non modificabile ma cancellabile fino a 1 ora prima della partenza. L'importo dovuto sarà corrisposto direttamente al conducente del viaggio al momento della partenza.
- - Paypal, consente l'acquisto di un biglietto non modificabile, non cancellabile quindi non rimborsabile. L'importo dovuto deve essere corrisposto contestualmente alla prenotazione tramite Carta di credito o mediante l'eventuale credito dell'account Paypal. L'iscrizione al sito Paypal non è necessaria.

LOW COST

I biglietti a tariffa Low Cost sono normali titoli di viaggio emessi a tariffa scontata. Tali biglietti non sono modificabili o rimborsabili, ed inoltre:

- - sono a disponibilità limitata
- - sono a disponibilità variabile
- - possono essere acquistati mediante carta di credito/Paypal o direttamente nelle Agenzie convenzionate.
- - la tariffa Low Cost non si cumula con altri sconti e/o iniziative Prontobus. Per accedere allo sconto, selezionare l'opzione "LOW COST" nel menu sconti nella pagina di prenotazione. Opzione soggetta a disponibilità.

VALIDITA' BIGLIETTI

I documenti di viaggio non sono cedibili e sono validi per il giorno e per la corsa per cui sono stati rilasciati. La mancata effettuazione del viaggio per causa del viaggiatore non dà diritto né al rimborso né alla proroga della validità del biglietto.

Il biglietto acquistato per una specifica corsa è valido anche per la corsa successiva o precedente, sempre nella stessa giornata, salvo disponibilità di posti.

CAMBIO DATA/CORSA BIGLIETTO

Prontobus offre la possibilità di cambio data e corsa ai clienti che hanno acquistato il biglietto ENTRO E NON OLTRE 60 minuti prima della partenza. Il cambio corsa prevede una penale di € 1 a passeggero oltre la differenza di tariffa, se prevista, tra la corsa prenotata e la corsa da riprenotare. L'operazione cambio biglietto non può essere effettuata anche dal cliente tramite la propria pagina ma è possibile richiamare il vecchio biglietto nella sezione "prenotazioni" e trasformarlo in voucher. Se effettuata dal personale di Prontobus non potrà essere applicato al nuovo biglietto la tariffa "prenota prima". Il cambio biglietto è possibile solo 1 volta.

RICHIESTA EMISSIONE BUONO

Qualora il passeggero necessiti una modifica del proprio biglietto ma non è ancora certo della nuova data di partenza, potrà trasformarlo in un BUONO valido 3 mesi (non prorogabili) e potrà farlo fino a 60 minuti dalla partenza prenotata. L'operazione prevede un addebito di 2 euro a persona. L'operazione richiesta 'emissione buono' può essere effettuata contattando il numero di assistenza Prontobus, mezzo e-mail o dal cliente stesso registrato sul portale Prontobus richiamando il vecchio biglietto nella sezione "prenotazioni". N.B. Se si tratta di un biglietto A/R, e si è già effettuato il viaggio di andata, l'utente non potrà richiedere il buono per la parte restante, avrà però ancora la possibilità di modificare il ticket per un'altra data.

BAGAGLI

Il bagaglio e relativo contenuto non sono assicurati e, pertanto si consigliano i sigg. passeggeri a non trasportare oggetti di valore ovvero dotarsi di apposita polizza assicurativa. Ciascun viaggiatore pagante ha diritto al trasporto di n. 1 bagaglio di dimensioni non superiori a cm 160 (lunghezza + larghezza + altezza) da sistemare nella bagagliaia del pullman, ed un piccolo bagaglio a mano dalle dimensioni massime di 50x30x10, da sistemare nella cappelliera. Non sono ammessi bagagli contenenti liquidi. Compatibilmente con la disponibilità di spazio, possono essere accettati a bordo ulteriori bagagli, previo il pagamento della tariffa prevista direttamente al personale di bordo, che dovrà rilasciare formale biglietto-ricevuta. In caso di smarrimento, furto, manomissioni o danneggiamento del bagaglio consegnato chiuso e depositato nella bagagliaia, il trasportatore sarà responsabile esclusivamente nei limiti massimi di € 6,20 per chilogrammo o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore qualora formalmente effettuata ed espressamente accettata dal vettore, se non prova che la perdita o le avarie sono derivate da causa a lui non

imputabile. Nel caso di impossibilità a stabilire il peso del bagaglio o non sia stata resa la dichiarazione di valore, il limite di valore per ogni collo è fissato per legge in € 103,00. Nessuna responsabilità per il vettore per i bagagli a mano o per i bagagli non depositati nella bagagliaia del pullman se non quando il passeggero provi che la perdita o l'avaria siano stati determinate da causa imputabile al vettore. Qualsiasi problema relativo al bagaglio deve essere segnalato, a pena di decadenza, al momento della riconsegna, se trattasi di perdita o di avarie apparenti, ovvero entro tre giorni, se trattasi di perdita o di avarie non apparenti. Qualora il bagaglio venisse ritrovato, sarà cura del passeggero venire a ritirarlo presso l'Ufficio Assistenza che gli verrà comunicato. I 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., che resta nella sfera di vigilanza del viaggiatore e di cui questi è responsabile; b) bagaglio consegnato al vettore, da depositare nel vano bagagli (valigie, borsoni, trolley di dimensione e peso non eccedenti quanto definito nei limiti.

BAGAGLIO ULTERIORE

E' possibile accettare bagagli ulteriori solo in caso di disponibilità di spazio nella bauliera e previo pagamento di un supplemento al momento della prenotazione on line o presso agenzia autorizzata. Il costo del bagaglio extra è di €3. È consentito il trasporto di una bicicletta (smontata in due pezzi e riposta in apposita sacca con individuazione del proprietario) solo in presenza di un solo bagaglio al seguito oltre alla bicicletta. Il costo per il trasporto della bicicletta è di Euro 5.

OGGETTI SMARRITI

La società non risponde del bagaglio che venga lasciato dal proprietario sull'autobus. Gli oggetti rinvenuti in vettura vengono depositati presso la rimessa della società e sono tenuti per un periodo massimo di un mese, a disposizione dei legittimi proprietari i quali dovranno dare tutte le indicazioni atte a confermare la loro proprietà.

DANNI

Tutti i danni e guasti arrecati dal viaggiatore ai veicoli, agli oggetti e/o ai locali della società debbono essere risarciti.

MINORI NON ACCOMPAGNATI

I minorenni non accompagnati potranno viaggiare su tutte le linee Prontobus previa compilazione e sottoscrizione da parte di uno dei genitori/tutori del modulo scaricabile seguendo il link: http://www.prontobusitalia.it/index.php?option=com_k2&view=item&id=100:modulo-diviaggio-per-minorenni&Itemid=132&lang=it

ORARI

Tutte le informazioni pubblicate negli orari e nei volantini pubblicitari sono soggette a variazione, pertanto il passeggero è tenuto a chiederne conferma al momento della prenotazione: in particolare nei periodi di Capodanno, Pasqua, 1° Maggio, Ferragosto e Natale il programma di esercizio pubblicato delle linee potrà subire riduzioni, incrementi o modifiche, pertanto si raccomanda agli utenti particolare attenzione al momento della prenotazione. In caso di ritardi del servizio di linea rispetto all'orario previsto, i passeggeri riceveranno dagli uffici Prontobus o dal gestore dell'autostazione entro 30 minuti dall'orario di partenza, adeguata informazione sulla reale situazione e, non appena disponibile sul reale orario di partenza.

TRASPORTO ANIMALI

Nell'interno dei veicoli è consentito il trasporto di piccoli animali (cani e gatti) purché siano tenuti in apposite custodie durante l'intero viaggio e siano stati presi accorgimenti atti a renderli non offensivi e pericolosi (es.: piccoli cani dotati di museruola) contro il pagamento del 50 % della tariffa intera ordinaria. A qualsiasi passeggero che chieda l'allontanamento dell'animale e relativo accompagnatore, non verrà rimborsato il biglietto ma sarà consentito lo spostamento della data e/o orario. E' vietato trasportare merci infiammabili, esplosive e in ogni caso pericolose.

PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Prontobus SRL in qualità di Titolare del trattamento, ti informa ai sensi dell'art. 13 D.Lgs. 196/2003 e 13 Regolamento Privacy Europeo n. 679/2016 ("GDPR") che i tuoi dati saranno trattati come riportato di seguito.

1. Oggetto del trattamento Per dati personali si intendono tutte le informazioni relative all'utente che ci consentono di identificarlo, come il nome, i recapiti, il numero di riferimento della prenotazione, i dettagli di pagamento e le informazioni sul suo accesso al nostro sito web. Tali dati possono essere raccolti attraverso il sito <http://www.prontobusitalia.it> ("Sito") e l'App Android e iOS Prontobusitalia ("App"). Di seguito quali dati possono essere raccolti su inserimento diretto dell'utente:

- Quando crei il tuo account sul Sito o su App, ti chiediamo di fornirci i tuoi dati personali come Nome, Cognome, Data di nascita, Indirizzo Email, Recapito Telefonico, Nome Utente e Password
- Le tue informazioni di viaggio, e quelle delle persone che viaggiano con te, quando effettui una prenotazione online o telefonica. Queste informazioni includono Nome, Cognome, Indirizzo Email e Recapito Telefonico
- Quando effettui una prenotazione, e scegli di utilizzare una tariffa scontata riservata solo a titolari di tessere o requisiti particolari, potremmo chiederti di dimostrare di soddisfare il diritto allo sconto inserendo ad esempio il numero della tessera in oggetto (ad esempio, N. matricola universitaria per gli studenti)
- Se scegli un pagamento elettronico, è necessario inserire i dati di fatturazione di chi effettua il pagamento. Tali dati includono Nome, Cognome, Indirizzo di fatturazione e Partita IVA (solo per le Aziende)
- In generale, le comunicazioni scambiate con noi o indirizzate a noi tramite lettere, Email e social media (Facebook) Queste invece le informazioni raccolte automaticamente da Prontobus:
- Se decidi di registrarti, sia sul Sito che su App, partendo dal tuo account Facebook, possiamo prendere da quest'ultimo, solo su tuo esplicito consenso, le informazioni relative a Nome, Cognome, Indirizzo Email e data di nascita
- Quando effettui un accesso al Sito memorizziamo l'indirizzo IP dal quale ci stai contattando

2. Finalità del trattamento a. Fornire i servizi di biglietteria online da voi richiesti. Questo include anche la successiva gestione della prenotazione (ad esempio, modifica e cancellazione) b. Potremmo utilizzare i dati di contatto (Indirizzo Email e Recapito Telefonico) forniti in fase di prenotazione per contattarvi in caso vi fossero modifiche o comunicazioni relative al vostro viaggio. Queste comunicazioni sono puramente tecniche e non di marketing, per questo motivo non sono disattivabili c. Utilizziamo l'indirizzo di fatturazione, obbligatorio solo con pagamenti elettronici, per individuare / prevenire attività fraudolente e per ragioni contabili d. Sicurezza, scopi amministrativi, prevenzione/rilevamento crimini: possiamo inoltre comunicare i dati degli utenti alle autorità governative o a organismi preposti in conformità ai requisiti di legge e. Comunicazioni con il servizio clienti: utilizziamo i dati dell'utente per gestire il nostro rapporto come nostro cliente e per migliorare i nostri servizi e migliorare l'esperienza dell'utente con noi f. Prevenzione di accessi non autorizzati. Memorizziamo l'indirizzo IP dal quale accedete per prevenire accessi fraudolenti alle nostre applicazioni e per garantire la massima sicurezza dei tuoi dati g. Marketing, utilizziamo il tuo Indirizzo Email per inviarti comunicazioni promozionali e periodiche relative alle iniziative di Prontobus. Il consenso è facoltativo, può essere rimosso in qualsiasi momento. Le comunicazioni sono inviate direttamente da Prontobus ed i tuoi dati non sono condivisi con nessuno Il consenso al trattamento dei dati per le finalità dei punti a, b, c, d, e, f è obbligatorio per registrarsi al sito e per usufruire dei servizi di biglietteria online. Il consenso parziale o non concesso, non permette a Prontobus di erogare i servizi previsti. Il consenso al punto g è facoltativo.

3. Requisiti di età Possono registrarsi al sito ed utilizzare i servizi online di biglietteria solo gli utenti che abbiano compiuto 16 anni di età. Per gli utenti con un'età inferiore, è richiesto il consenso dei genitori o dei tutori legali.

4. Modalità del Trattamento e tempo di conservazione Il trattamento dei Vostri dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 Codice Privacy e all'art. 4 n. 2) GDPR e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati. I Vostri dati personali sono sottoposti a trattamento sia cartaceo che

elettronico e/o automatizzato, mediante l'uso dei servizi informatici erogati da AWS (Amazon Web Services) e localizzati in Irlanda (UE). I dati vengono conservati per il tempo strettamente necessario alla gestione delle finalità per le quali i dati stessi sono raccolti nel rispetto delle norme vigenti e degli obblighi di legge. In ogni caso Prontobus pratica regole che impediscono la conservazione dei dati a tempo indeterminato e limita quindi il tempo di conservazione nel rispetto del principio di minimizzazione del trattamento dei dati.

5. Sicurezza Il Titolare ha adottato una gran varietà di misure di sicurezza per proteggere i Vostri dati contro il rischio di perdita, abuso o alterazione. In particolare: ha adottato le misure di cui agli art. 32-34 Codice Privacy e all'art. 32 GDPR. In particolare Prontobus utilizza queste due tecnologie • tutti i dati memorizzati sui nostri server non sono conservati su dischi accessibili in chiaro. L'operazione di "encrypting" viene eseguita in automatico da AWS, fornitore dei servizi informatici di hosting, mediante standard AES • Al fine di garantire la trasmissione sicura dei dati personali utilizziamo il protocollo di cifratura SSL. Tutti i dati personali (nome, indirizzo ecc.) vengono così cifrati e trasmessi in internet in modo sicuro. È possibile riconoscere le zone sicure del sito dalla presenza dell'apposita icona (lucchetto chiuso) nella barra inferiore della finestra del browser.

6. Cookies Prontobus utilizza i cookies solo per finalità di carattere tecnico. Tali cookie vengono creati unicamente per il funzionamento della sessione di utilizzo del Sito. Nessun cookie per attività di profilazione, commerciale, marketing o per la raccolta di dati personali viene utilizzato. Non è possibile utilizzare il Sito senza che la funzione cookie del proprio browser sia abilitata.

7. Social plugin Facebook Sul nostro sito web vengono utilizzati i cosiddetti social plugin del social network Facebook, gestito dalla Facebook Inc., 1601 S. California Ave, Palo Alto, CA 94304, USA. I plugin sono contrassegnati dal logo di Facebook. Consultando le note sul trattamento dei dati personali di Facebook all'indirizzo <http://www.facebook.com/policy.php>: è possibile apprendere lo scopo e l'entità del rilevamento dei dati, l'ulteriore elaborazione e utilizzo dei dati da parte di Facebook, nonché i propri diritti a tale proposito e le possibilità di impostazione per la protezione della propria sfera privata.

8. Accesso ai dati I dati saranno accessibili, per le sole finalità del punto 2, da: • dipendenti e collaboratori di Prontobus, nella loro qualità di incaricati e/o responsabili interni del trattamento e/o amministratori di sistema • a società terze o altri soggetti che svolgono attività per conto del Titolare, nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento.

9. Comunicazione dei dati I vostri dati non saranno mai comunicati a società terze, per nessuna finalità di marketing, profilazione, ricerca o simili. Condivideremo i vostri dati solo in uno dei seguenti casi. Pagamenti Al termine della procedura di prenotazione è generalmente possibile scegliere come metodo di pagamento PayPal solo su APP. Tale metodo è gestito direttamente da PayPal (Europe) S.à r.l. & Cie, S.C.A., 5. Etage, 22-24 Boulevard Royal, L-2449 Lussemburgo. Trasmetteremo loro le informazioni necessarie alla gestione del pagamento (Indirizzo Email, Indirizzo di fatturazione). Per ulteriori informazioni sulla protezione dei dati da parte di Paypal si prega di consultare l'informativa sulla privacy Paypal.

Sicurezza e scopi amministrativi Senza il Vostro espresso consenso (ex art. 24 lett. a), b), d) Codice Privacy e art. 6 lett. b) e c) GDPR), il Titolare potrà comunicare i Vostri dati per le finalità di cui all'art. 2.A) a Organismi di vigilanza, Autorità giudiziarie nonché a tutti gli altri soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge per l'espletamento delle finalità dette. I Vostri dati non saranno diffusi.

10. Trasferimento dei dati La gestione e la conservazione dei dati personali avverrà all'interno dell'Unione Europea, su server ubicati in Irlanda, di uso esclusivo del Titolare e di proprietà di AWS.

11. Diritti dell'interessato • ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che Vi riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile • ottenere l'indicazione: a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità e modalità del trattamento; c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 5, comma 2 Codice Privacy e art. 3, comma 1, GDPR; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati • ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi avete interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato • opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che Vi riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b)

al trattamento di dati personali che Vi riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, mediante l'uso di sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore mediante email e/o mediante modalità di marketing tradizionali mediante telefono e/o posta cartacea. Si fa presente che il diritto di opposizione dell'interessato, esposto al precedente punto b), per finalità di marketing diretto mediante modalità automatizzate si estende a quelle tradizionali e che comunque resta salva la possibilità per l'interessato di esercitare il diritto di opposizione anche solo in parte. Pertanto, l'interessato può decidere di ricevere solo comunicazioni mediante modalità tradizionali ovvero solo comunicazioni automatizzate oppure nessuna delle due tipologie di comunicazione. Ove applicabili, avete altresì i diritti di cui agli artt. 16-21 GDPR (Diritto di rettifica, diritto all'oblio, diritto di limitazione di trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di opposizione), nonché il diritto di reclamo all'Autorità Garante. 12. Modalità di esercizio dei diritti In ogni momento è possibile accedere ai dati, opporsi al trattamento o chiedere la cancellazione, la modifica o l'aggiornamento di tutte le informazioni personali raccolte da Prontobus, esercitando il diritto alla limitazione del trattamento e il diritto alla portabilità dei dati, inviando un'e-mail all'indirizzo info@prontobusitalia.it 13. Modifiche all'Informativa della privacy La nostra Informativa sulla privacy può cambiare di tanto in tanto e qualsiasi modifica sarà comunicata all'utente tramite un'email o un avviso sul nostro sito web. 14. Titolare e Responsabile del trattamento Il Titolare del presente Trattamento è Prontobus srl, con sede legale a Strada Prati 4 - 65124 Pescara. L'elenco aggiornato dei Responsabili del trattamento è custodito presso la sede del Titolare. E' possibile chiedere maggiori informazioni all'indirizzo privacy@prontobusitalia.it

CONTATTI

Informazioni, reclami, richieste e suggerimenti possono essere inoltrati per posta ordinaria a Prontobus Srl, strada Prati n. 4 – 65124 Pescara (CH) o mezzo e-mail all'indirizzo info@prontobusitalia.it

LA DIREZIONE