



NORME DI COMPORTAMENTO DEGLI UTENTI PER IL SERVIZIO PUBBLICO DI TRASPORTO LINEA MINISTERIALE

Le presenti "CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO" si applicano al trasporto passeggeri per i servizi in autorizzazione Ministeriale, esercitati dalla MICCOLIS S.P.A., secondo quanto previsto dal [Regolamento UE n.181](#) del 16 febbraio 2011.

Il cliente è tenuto al rispetto delle condizioni generali di trasporto consultabili sul sito web www.busmiccolis.it.

1) OBBLIGHI DEL TRASPORTO

1.1) Gli orari pubblicati sono soggetti a variazione, pertanto si è tenuti a chiedere conferma al momento della prenotazione. La Miccolis s.p.a. non è responsabile per ritardi, interruzione o mancate coincidenze, dovute a cause alla stessa non imputabili (come scioperi, cause di forza maggiore, maltempo, guasti meccanici, traffico, percorribilità delle strade, controlli, ecc.).

2) TITOLO DI VIAGGIO

2.1) Il titolo di viaggio è nominativo e non può essere ceduto, ha validità esclusivamente per il giorno e l'ora indicata sullo stesso. Il titolo di viaggio mancante dei dati essenziali (nominativo, data, ora, polo di partenza e di arrivo, importo pagato) non è valido. Così come non è valido il titolo di viaggio contraffatto, non integro o comunque reso illeggibile.

2.2) Il biglietto deve essere esibito in forma cartacea o su dispositivo mobile, ad ogni richiesta del personale di bordo per il controllo; alla partenza, il biglietto in forma cartacea, deve presentarsi integro, non deteriorato e completo nelle sue parti. I viaggiatori sprovvisti di biglietto o con biglietto alterato o contraffatto saranno assoggettati al pagamento della tariffa prevista per la tratta utilizzata, delle sanzioni previste dalla normativa regionale di competenza, senza pregiudizio delle sanzioni penali qualora il fatto costituisca reato.

2.3) La salita e discesa dal mezzo è ammessa esclusivamente in corrispondenza delle fermate della tratta riportate sul titolo di viaggio acquistato, per garantire in sicurezza la regolare esecuzione del servizio.

La discesa ad una fermata diversa (precedente o successiva) da quella riportata sul titolo di viaggio acquistato potrà essere consentita esclusivamente previa verifica della disponibilità dei posti e regolarizzazione a bordo mediante la corresponsione dell'importo corrispondente alla variazione del titolo di viaggio richiesta.

L'inosservanza delle predette norme comporterà l'applicazione delle relative sanzioni, previste dalla normativa regionale di competenza.

2.4) Il viaggiatore ha l'obbligo di richiedere e conservare il biglietto per tutta la durata della corsa.

2.5) In caso di furto o smarrimento del titolo di viaggio, è necessario procedere, come segue:

- ristampare il biglietto ricevuto tramite e-mail (se l'acquisto è stato effettuato online);
- contattare direttamente l'agenzia da cui si è acquistato il biglietto, per una ristampa;
- contattare la Miccolis S.p.A. all'indirizzo mail info@busmiccolis.it o all'indirizzo pec miccolis.spa@pec.it

2.6) Tutte le corse sono effettuate con prenotazione obbligatoria e nominativa. Sullo stesso biglietto devono essere indicate le generalità del cliente.

3) FATTURAZIONE DEL TITOLO DI VIAGGIO

3.1) Il titolo di viaggio ai sensi dell'articolo 12 legge 30.12.1991 n. 413., ha valore di scontrino fiscale. L'emissione della fattura può essere richiesta dal passeggero entro 48 ore dalla data di acquisto all'indirizzo e-mail fatturazione@busmiccolis.it, compilando l'apposito modulo scaricabile nell'Area Clienti del sito www.busmiccolis.it. La richiesta dovrà essere effettuata inviando la copia del titolo di viaggio. La Miccolis spa invierà la fattura in formato pdf all'indirizzo e-mail fornito dai clienti privati ed in formato elettronico, alle aziende che avranno fornito i dati necessari nel form pubblicato sul sito web.

4) OBBLIGHI DEL PASSEGGERO

4.1) Il Cliente deve presentarsi al punto di partenza almeno 15 minuti prima dell'orario ufficiale previsto. Non sono ammessi clienti sprovvisti di titolo di viaggio.

4.2) E' fatto obbligo di non abbandonare il veicolo in caso di fermate non previste dall'orario ufficiale, se non dietro espressa autorizzazione del personale di servizio.

4.3) E' fatto assoluto divieto di depositare i bagagli lungo i corridoi e le scale degli autobus o sostare in piedi durante la marcia del veicolo, oltre ad aprire le porte esterne dei veicoli e salire o scendere dagli stessi quando non siano completamente fermi.

4.4) A bordo degli autobus è consentito l'uso dei telefoni cellulari o di computer portatili, a condizione che non venga arrecato disturbo agli altri viaggiatori o al personale di servizio.

5) SOSTE DI RISTORO-TOILETTE-FUMO

5.1) Le soste tecniche di ristoro lungo il percorso, presso aree di servizio attrezzate, ove i passeggeri possono usufruire dei servizi, durano solitamente 30 minuti. I Clienti non possono trattenersi fuori dal veicolo oltre tale tempo, trascorso il quale il mancato rientro non può essere addebitato a responsabilità del personale.

5.2) A bordo degli autobus è vietato fumare. I trasgressori sono soggetti alle sanzioni amministrative in vigore.

5.3) Qualora gli autobus siano dotati di toilette di bordo, queste sono a disposizione dei passeggeri in caso di assoluta necessità.

6) TRASPORTO MINORI

6.1) I bambini di età compresa tra 0 e 3 anni possono essere trasportati solo in seggiolini omologati per bambini piccoli. Durante il viaggio, i seggiolini devono essere fissati con le cinture di sicurezza presenti sull'autobus. Detti seggiolini devono essere fissati con la cintura a due punti ed essere portati con sé dagli adulti accompagnatori. La Miccolis non assume alcuna responsabilità in ordine all'idoneità e conformità alla legge dei sediolini portati dagli accompagnatori.

6.2) I minori di peso fino a kg. 36 ed altezza fino a mt. 1,50 che viaggiano su autobus e minibus adibiti a servizio di linea, possono non essere assicurati con i sistemi di ritenuta per bambini, a condizione che non occupino un sedile anteriore e siano accompagnati da almeno un passeggero di età non inferiore ad anni 16.

6.3) I neonati sino al 1° anno di età, viaggiano gratuitamente;

6.4) Non è consentito il trasporto di minori di 16 anni, se non accompagnati. Per i minori dai 16 ai 18 anni non compiuti, è necessario fornire autorizzazione scritta da parte del genitore o del tutore, da consegnare al personale di guida.

7) DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA

7.1) La Miccolis spa garantisce il trasporto di passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta senza costi aggiuntivi per le prenotazioni e 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.

7.2) Se i problemi di sicurezza e delle infrastrutture 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.

7.3) La disabilità totale, riconosciuta dagli enti preposti, dà diritto alla gratuità del titolo di viaggio, previa verifica dei requisiti, contattando gli uffici della Miccolis spa, all'indirizzo mail info@busmiccolis.it o all'indirizzo pec miccolis.spa@pec.it.

E' inoltre previsto il risarcimento (pari al costo della riparazione o sostituzione) da parte della Miccolis spa, 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.

8) VARIAZIONI E RIMBORSO DEL TITOLO DI VIAGGIO

8.1) La data e l'ora della corsa prenotata ed indicate sul titolo di viaggio, possono essere modificate al costo di € 5,00, entro 2 ore dalla partenza, alle seguenti condizioni:

- presso le agenzie convenzionate o non convenzionate con Miccolis spa, che hanno emesso il titolo di viaggio, durante l'orario di apertura al pubblico ed ESCLUSI I GIORNI FESTIVI;

- sul sito web www.busmiccolis.it/rimborso-viaggio/, sempre entro 2 ore dalla partenza, se il titolo di viaggio è stato prenotato on-line con carta di credito o carte prepagate;

8.2) Il nuovo titolo di viaggio deve essere sempre esibito al personale di bordo, in forma cartacea o su dispositivo mobile

8.3) Il biglietto non usufruito è rimborsabile alle seguenti condizioni:

- Prima di 7 gg. dalla partenza - coupon pari al 100% del prezzo;
- Fino a 7 gg. dalla partenza – coupon pari al 75% del prezzo;
- Fino a 3 gg. dalla partenza – coupon pari al 50% del prezzo;
- Da 2 gg. fino alla partenza –NESSUN RIMBORSO

9) TRASPORTO BAGAGLIO

9.1) E' consentito, al viaggiatore in possesso di regolare biglietto, trasportare gratuitamente in stiva fino a due bagagli per passeggero e portare a bordo un bagaglio più piccolo ad uso personale (borsetta, cartella, borsa pc, ecc.), da custodire sotto la propria esclusiva responsabilità, di cui la Miccolis s.p.a. non è responsabile. E' possibile trasportare bagagli extra ad un costo aggiuntivo di € 3,00 cadauno

9.2) Il contenuto del bagaglio, non è assicurato e viaggia a rischio e pericolo del passeggero.

9.3) Sul bagaglio registrato deve essere apposta, a cura del passeggero, l'apposita etichetta presente sulla stampa del titolo di viaggio, ad uso dei controlli della pubblica autorità/forze dell'ordine e non costituiscono presa in consegna e/o assunzione in custodia.

9.4) Per ragioni di sicurezza è assolutamente vietato il trasporto di bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti, liquidi in genere, materie esplosive, infiammabili, corrosive, pericolose, nocive e contaminanti, oggetti fragili (vasi, telecamere, ecc.), denaro, gioielli preziosi.

9.5) E' assolutamente vietato trasportare materiale pericoloso, il cui trasporto è regolamentato da particolari norme di sicurezza, oltre a materiali fragili.

9.6) Lo smarrimento del bagaglio dovrà essere immediatamente comunicato al personale di bordo, compilando e sottoscrivendo l'apposito modulo di denuncia. La formale segnalazione scritta di smarrimento o furto va fatta entro e non oltre 3 giorni dal termine del viaggio, inviando copia titolo di viaggio e copia denuncia effettuata alle Autorità Competenti (lettera da inviare tramite raccomandata A/R a Miccolis s.p.a. – Via Delle Mammole, 26 – 70026 Modugno (BA) oppure tramite pec a miccolis.spa@pec.it).

9.7) Il viaggiatore è tenuto personalmente a curare il ritiro del bagaglio ritrovato presso l'Ufficio Assistenza che gli verrà comunicato.

9.8) Miccolis s.p.a. non assume alcuna responsabilità per i bagagli trasportati, salvo per quelli registrati alla partenza e per i quali valgono le norme di legge. Il vettore, del quale venisse eventualmente dimostrata la colpa, sarà responsabile esclusivamente nel limite di quanto previsto dal regolamento UE n. 181/2011.

9.9) Il cliente è tenuto ad indicare su ciascun bagaglio, il proprio nome e cognome, indirizzo e recapito telefonico.

10) TRASPORTO ANIMALI

10.1) Gli animali non sono ammessi al trasporto, ad eccezione:

- di quelli di piccola taglia purché chiusi in apposita gabbietta, avente dimensioni massime di 95 cm. (somma tra lunghezza, altezza e profondità), confezionata in modo da non arrecare danno o disturbo agli altri viaggiatori ed al personale di servizio, trasportati sotto la totale responsabilità del proprietario. In tal caso la tariffa per il trasporto è pari al 50% di quella ordinaria, senza diritto di occupare un posto;
- dei cani guida per non vedenti che viaggiano gratuitamente.

11) PRIVACY

L'informativa privacy ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR") per il trattamento dei dati personali è visionabile sul sito www.busmiccolis.it

12) SEGNALAZIONI/ CONSIGLI/ RECLAMI

12.1) Eventuali reclami o semplici comunicazioni e richieste di chiarimenti possono inoltrarsi

- in forma scritta con firma e recapito a Miccolis s.p.a., Via delle Mammole, 26 70026 Modugno (BA);
- per mezzo posta elettronica all'indirizzo email miccolis.spa@pec.it;
- attraverso il nostro sito aziendale www.busmiccolis.it/reclami/

12.2) Eventuali smarrimenti di oggetti nel vano passeggeri, vanno tempestivamente comunicati compilando il form al seguente link www.busmiccolis.it/oggetti-smarriti/. Il viaggiatore è tenuto personalmente a curare il ritiro degli oggetti ritrovati, presso l'Ufficio Assistenza che gli verrà comunicato. La Miccolis S.p.A., non assume alcuna responsabilità, nel caso di mancato ritrovamento degli stessi.

IL MANCATO RISPETTO DELLE NORME CONTENUTE NEL REGOLAMENTO AZIENDALE, COMPORTA L'APPLICAZIONE DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE PECUNIARIE, PREVISTE DALLA NORMATIVA VIGENTE.