



AUTOLINEE NAZIONALI ED INTERNAZIONALI
NOLEGGIO AUTOBUS E MINIBUS GRAN TURISMO
NOLEGGIO AUTOVETTURE CON E SENZA CONDUCENTE



CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

Le presenti Condizioni di Viaggio disciplinano il servizio di trasporto passeggeri su gomma in ambito nazionale ed internazionale effettuato da VENTRE AUTOLINEE SrL con sede legale in 85052 Marsico Nuovo (PZ) alla C.da Pergola, 5 tel e fax 0039 0975343195, P.I/C.F. 00245420765, e-mail: info@ventrebus.com, e possono essere consultate sul sito internet www.ventrebus.com

INFORMAZIONI DI VIAGGIO

VENTRE AUTOLINEE SrL 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 intensificazioni e modifiche di orari nei periodi di Natale, Capodanno e Pasqua. Le informazioni vengono fornite per mezzo dell'orario ufficiale:

- sul sito www.ventrebus.com
- presso le biglietterie autorizzate
- tramite call center al numero 0039 0975343195
- social network

È possibile ottenere informazioni relative a:

- Condizioni di viaggio
- Orari e costi
- Disponibilità dei servizi a bordo (WC, Wi-Fi)
- Modificazione di linee, soppressione di corse, etc.
- Eventuali interruzioni o ritardi del servizio
- Procedure per i reclami, annullamento titoli, rimborso

VENTRE AUTOLINEE SrL, inoltre, si impegna a trasportare la persona munita di valido documento di viaggio sulla tratta acquistata.

È severamente proibito il trasporto di: merci pericolose, materiali esplosivi o infiammabili.

IL DOCUMENTO DI VIAGGIO

Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto da parte dell'Azienda solo se in possesso di valido titolo di viaggio emesso a suo nome, per la tratta, la data e l'orario di partenza indicati. Non sono ammesse variazioni di località di salita e/o discesa o inversione del percorso.

I nostri biglietti sono acquistabili presso:

- le agenzie di viaggio convenzionate
- le biglietterie convenzionate
- sul sito www.ventrebus.com alla voce "acquista il biglietto"

Il biglietto, emesso da VENTRE AUTOLINEE SrL, riporta il nome e l'indirizzo del vettore, il luogo e la data di emissione, il numero di posto assegnato (il quale potrebbe subire delle variazioni), il luogo e l'ora di partenza e di destinazione del trasporto, il prezzo del viaggio ed il nominativo del passeggero. Al momento dell'acquisto, prima di completare la transazione, se si tratta di acquisto on-line o presso rivendite autorizzate da VENTRE AUTOLINEE SrL, il passeggero è tenuto a verificare l'esattezza dei dati in esso riportato, con particolare riferimento al nominativo indicato, al prezzo corrisposto, alla tratta, alla data e all'ora di partenza, assicurandosi che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio.



**VENTRE
AUTOLINEE**

**AUTOLINEE NAZIONALI ED INTERNAZIONALI
NOLEGGIO AUTOBUS E MINIBUS GRAN TURISMO
NOLEGGIO AUTOVETTURE CON E SENZA CONDUCENTE**



Validità del documento di viaggio

Il titolo di viaggio emesso ha validità esclusivamente per il giorno, l'ora e la corsa indicata e deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di servizio; e non possono essere effettuate modifiche, dopo l'orario di partenza, il titolo di viaggio è da considerarsi perso.

Se sprovvisto di titolo di viaggio (cartaceo e/o elettronico) il passeggero può essere ammesso a bordo, nel limite dei posti disponibili, ed il biglietto verrà emesso dal personale di bordo con supplemento di prezzo di euro 2. Non è valido il titolo di viaggio contraffatto, non integro o comunque reso illeggibile.

Il titolo di viaggio è a tutti gli effetti un documento fiscale.

Per i servizi di trasporto svolti in ambito internazionale, è condizione essenziale del trasporto che il passeggero sia munito di documento valido per l'espatrio (passaporto e/o carta di identità, i cittadini extra UE devono essere muniti di permesso/carta di soggiorno) nonché dei visti necessari per l'ingresso e il transito nei Paesi attraversati dal servizio di linea. Conseguentemente nessun passeggero sarà accettato a bordo in assenza di validi e regolari documenti e nessun rimborso sarà effettuato a favore di chi, privo di tali documenti, si presentasse all'imbarco, ovvero fosse costretto ad interrompere il viaggio.

Furto e smarrimento del titolo di viaggio

I biglietti smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili. In caso di smarrimento, furto, distruzione o deterioramento del titolo di viaggio già acquistato, il passeggero potrà viaggiare sulla corsa per la quale era nominativamente prenotato previa consegna ad una biglietteria della denuncia all'autorità ovvero semplice autocertificazione con allegata copia del documento di identità. In ogni caso, prima della partenza va data informazione telefonica al n. 0039 0975343195, inviando contestualmente copia dell'autocertificazione al n. di fax 0039 0975343195 o all'indirizzo e-mail info@ventrebus.com

Fatturazione del titolo di viaggio

Il titolo di viaggio assolve la funzione dello scontrino fiscale ai sensi dell'articolo 12 legge 30.12.1991 n. 413. Il biglietto emesso online è già una ricevuta fiscale detraibile in contabilità ed il pagamento con carta di credito ne certifica l'acquisto.

L'emissione della fattura può essere richiesta dal passeggero entro 24 ore dalla data di acquisto sul sito internet www.ventrebus.com, compilando l'apposito modulo nell'Area Clienti. Alla richiesta va allegata copia del titolo di viaggio. La fattura sarà inviata in formato elettronico all'indirizzo e-mail fornito dal passeggero.

Privacy

ai sensi del D.Lgs. 196/2003 (T.U.) e del Regolamento Europeo 679/2016 (nel seguito "**Regolamento**"), la informiamo di quanto segue:

nella sua qualità di cliente (nel seguito denominato: "**l'interessato**"), al quale si riferiscono i dati personali oggetto della presente (qui di seguito denominati "**dati**"), La informiamo di quanto segue:

1. Origine e tipologia dei dati personali

I dati personali che la riguardano sono raccolti direttamente presso di lei ed il loro trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

2. Finalità del trattamento

Il trattamento è finalizzato unicamente alla corretta e completa esecuzione ed erogazione del servizio, alla realizzazione degli adempimenti previsti da leggi, regolamenti e normativa comunitaria ed, infine, ad una efficace gestione amministrativa dei rapporti con Voi ricorrenti.

3. Modalità del trattamento

- a) Il trattamento è realizzato per mezzo delle operazioni o complesso di operazioni indicate all'art. 4 par. 1, n. 2) del Regolamento: raccolta, registrazione, organizzazione, strutturazione, conservazione,

estrazione, consultazione, adattamento, modificazione, estrazione, consultazione, utilizzo, comunicazione, raffronto, interconnessione, limitazione, cancellazione e distruzione dei dati.

- b) Le operazioni possono essere svolte con e/o senza l'ausilio di strumenti elettronici
- c) Il trattamento è svolto dal titolare, dagli incaricati del trattamento o da responsabili esterni cui la comunicazione è obbligatoria per assolvere ad adempimenti contrattuali e di legge
- d) I dati verranno conservati in una forma che consenta l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati e, comunque, minimizzati in ottemperanza a quanto previsto dalle norme vigenti in materia e, comunque, per non più di 10 anni ai sensi dell'art. 2946 c.c. trattandosi di un rapporto commerciale di natura contrattuale.

4. Natura del conferimento dei dati

Il conferimento dei dati personali comuni di cui all'art. 4 par. 1 num. 1) del Regolamento è strettamente necessario ai fini dello svolgimento delle attività di cui al punto 2.

5. Rifiuto del conferimento dei dati

L'eventuale rifiuto da parte dell'interessato di conferire dati personali nel caso di cui al punto 4 comporta l'impossibilità di adempiere alle attività di cui al punto 2.

6. Comunicazione dei dati

I dati personali possono venire a conoscenza degli incaricati del trattamento e possono essere comunicati per le finalità di cui al punto 2 a collaboratori esterni, soggetti operanti nel settore giuridico, contabile, tecnico, ed, in genere, a tutti quei soggetti cui la comunicazione sia necessaria per il corretto adempimento delle dette finalità.

7. Trasferimento dei dati all'estero

I dati personali non vengono trasferiti verso Paesi dell'Unione Europea e verso Paesi Terzi rispetto all'Unione Europea.

8. Diritti dell'interessato

L'interessato potrà in ogni momento esercitare i seguenti diritti:

- DIRITTO DI ACCESSO AI DATI (art. 15 Regolamento (UE) 679/2016)
- DIRITTO DI RETTIFICA E/O CANCELLAZIONE (DIRITTO ALL'OBLIO) DEI DATI (artt. 16-17 Regolamento (UE) 679/2016)
- DIRITTO ALLA LIMITAZIONE DEL TRATTAMENTO (art. 18 Regolamento (UE) 679/2016)
- DIRITTO ALLA PORTABILITÀ DEI DATI (art. 20 Regolamento (UE) 679/2016)
- DIRITTO DI OPPOSIZIONE AL TRATTAMENTO (art. 21 Regolamento (UE) 679/2016)

E', altresì, possibile venire a conoscenza in ogni momento degli estremi identificativi dei soggetti e delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza, eccettuato il caso in cui tale adempimento può ostacolare in concreto l'espletamento, da parte di un soggetto pubblico, di funzioni ispettive o di controllo svolte per finalità di difesa o sicurezza dello Stato oppure di prevenzione, accertamento o repressione di reati ai sensi dell'art. 13 comma 2 T.U.

E', infine, possibile proporre reclamo all'autorità garante di controllo in caso di violazione del trattamento.

Rispetto al trattamento dei dati su indicati il Titolare del trattamento è VENTRE AUTOLINEE S.r.L., in persona del suo Amministratore VENTRE Michele, con sede legale in Marsico Nuovo (PZ), alla C.da Pergola n. 5 - indirizzo di posta elettronica: info@ventrebus.com - tel. 0975 343195.

Cambio data

E' consentito effettuare gratuitamente il cambio corsa fino a 4 giorni prima della data della partenza.

Riaccredito o Rimborso del titolo di viaggio

Qualora il passeggero rinunci al trasporto, potrà richiedere il rimborso secondo le modalità di seguito previste. Il passeggero avrà diritto al rimborso pari al 75% del prezzo corrisposto. La domanda di rimborso dei biglietti va comunicata almeno 24 prima dell'orario di partenza all'indirizzo e-mail info@ventrebus.com,



AUTOLINEE NAZIONALI ED INTERNAZIONALI
NOLEGGIO AUTOBUS E MINIBUS GRAN TURISMO
NOLEGGIO AUTOVETTURE CON E SENZA CONDUCENTE



compilando il modulo scaricabile nell'area clienti del sito internet www.ventrebus.com; una volta scaricato, tale modulo dovrà essere stampato e inviato entro e non oltre giorni 10 dalla data di comunicazione per raccomandata al seguente indirizzo: VENTRE AUTOLINEE Srl, allegando il biglietto in originale, debitamente annullato, indicando l'intestazione e il codice IBAN del c/c ove effettuare l'accredito. Non si procederà al rimborso in mancanza della comunicazione dei dati innanzi richiesti. In presenza di un titolo di viaggio di "andata e ritorno", per il quale viene richiesto il rimborso di una sola tratta, il valore del rimborso è dato dalla differenza fra il costo complessivo del titolo di A/R e il costo del titolo di viaggio di corsa semplice, decurtato del 25%.

Il rimborso o Riaccredito non è ammesso per i titoli smarriti, deteriorati, già sospesi per cambio data.

Il rimborso del titolo di viaggio verrà effettuato entro tre mesi dalla data di ricezione della richiesta.

Il vettore non è tenuto al rimborso della parte del biglietto non fruita a causa di impossibilità a proseguire il viaggio da parte del passeggero, dovute al mancato rispetto da parte di questo delle disposizioni di legge, ovvero per causa imputabile al medesimo (ad esempio se non si ripresenta all'appuntamento fissato dopo la sosta di ristoro ovvero deve scendere dall'autobus per motivi personali o di salute ovvero viene fatto discendere dal personale di bordo o dall'autorità per molestie o ubriachezza etc).

TRASPORTO DI MINORI

I passeggeri bambini di età non superiore a 3 anni possono essere trasportati soltanto in sediolini omologati per bambini piccoli. Detti sediolini devono essere portati con sé dagli accompagnatori, durante il viaggio e devono essere fissati a due punti con le cinture di sicurezza presenti nell'autobus. VENTRE AUTOLINEE Srl non assume alcuna responsabilità in ordine all'idoneità e conformità alla legge dei sediolini portati dagli accompagnatori.

I passeggeri bambini di età superiore a 3 anni, invece, devono essere trasportati utilizzando i sistemi di ritenuta per bambini per i quali sia compatibile l'impiego da parte dei bambini stessi e devono essere assicurati con sistemi di ritenuta per bambini solo se di tipo omologato (art. 172, comma 6 Codice della Strada). In assenza di sistema di ritenuta per bambini, devono essere utilizzate le cinture, solo se compatibili con il bambino. Tale disposizione è valevole soltanto per i bambini di peso inferiore a kg. 36 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 risponde la persona tenuta alla sorveglianza del minore presente sul veicolo. I passeggeri di peso fino a kg. 36 ed altezza fino a mt. 1,50 che viaggiano su autobus 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. E' 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.

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 la dichiarazione di accompagnamento.

https://www.poliziadistato.it/statics/31/modulo_dichiarazione_accompagnamento.pdf

Per minori di età compresa tra i 14 e 18 anni, non accompagnati, deve essere rilasciata una autorizzazione scritta da parte dei genitori o tutori, da allegare al titolo di viaggio. Il modulo è scaricabile nell'Area Clienti dal sito www.ventrebus.com

Sulle linee autorizzate in ambito nazionale, i minori di età compresa fra i 14 ed i 17 anni compiuti possono viaggiare solo se in possesso dell'autorizzazione di cui sopra rilasciata da genitori o tutori.

Sulle linee autorizzate in ambito internazionale, i minori di anni 16 sono ammessi al trasporto solo se accompagnati. I genitori o chi esercita la responsabilità tutoria di minori di anni 16 che viaggino non accompagnati da almeno uno di loro e che intendono concedere l'autorizzazione ad una persona fisica



**VENTRE
AUTOLINEE**

**AUTOLINEE NAZIONALI ED INTERNAZIONALI
NOLEGGIO AUTOBUS E MINIBUS GRAN TURISMO
NOLEGGIO AUTOVETTURE CON E SENZA CONDUCENTE**



diversa devono sottoscrivere la dichiarazione di accompagnamento (link precedentemente indicato) che resterà agli atti della questura.

Mentre i soggetti di età compresa fra i 16 ed i 17 anni compiuti, possono viaggiare non accompagnati provvisti di documento di riconoscimento valido e muniti di regolare autorizzazione scritta da parte dei genitori o tutori; il modulo è scaricabile nell'Area Clienti dal sito www.ventrebus.com

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

TRASPORTO BAGAGLI

Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito, sotto la propria custodia, di un bagaglio a mano di dimensioni massime di cm. 40 x 30 x 15 e di peso non superiore a kg. 5 da collocare nell'apposita cappelliera all'interno dell'autobus o negli appositi vani.

Il passeggero ha altresì diritto al trasporto gratuito di ulteriori due bagagli della dimensione massima per ognuno di cm. 140 (lunghezza + profondità + larghezza) e di peso non superiore a kg. 15. I bagagli vengono riposti nella bauliera dell'autobus e devono recare l'indicazione chiara e leggibile del nominativo, dell'indirizzo e del recapito telefonico del passeggero.

E' possibile accettare bagagli ulteriori solo in caso di disponibilità di spazio nella bauliera e previo pagamento a bordo di un supplemento al personale viaggiante. È consentito il trasporto di una bicicletta solo in presenza di un solo bagaglio al seguito oltre alla bicicletta (la bici va smontata in due pezzi e riposta in apposita sacca con individuazione del proprietario, previa richiesta con un giorno di anticipo alla partenza di disponibilità di posto). Il costo per il trasporto della bicicletta è di Euro 20 da pagarsi direttamente al personale presente a bordo dell'autobus.

E' 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. VENTRE AUTOLINEE Srl si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni cagionati a terzi e/o ad altri bagagli dal contenuto del suo bagaglio.

In caso di violazione di dette prescrizioni constatate al momento della partenza, l'Azienda potrà legittimamente rifiutare il trasporto.

E' severamente vietato trasportare nel bagaglio stivato, oggetti di elevato valore e oggetti delicati, non soggetti a compressione.

VENTRE AUTOLINEE Srl non risponde del loro deterioramento o smarrimento, salvo ne sia stata fatta consegna al vettore con apposita dichiarazione di valore.

VENTRE AUTOLINEE Srl. 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. 15.

Per i bagagli e gli oggetti non consegnati, VENTRE AUTOLINEE Srl non è responsabile della perdita o delle avarie se non quando il passeggero provi che le stesse sono state determinate da causa imputabile al vettore stesso.

Non è previsto alcun risarcimento od indennizzo automatico. Il passeggero, nell'ambito della normative ed entro i limiti ivi precisati, avrà diritto al risarcimento dei soli danni che risultano provati. La perdita o le avarie devono essere fatte constatare, a pena di decadenza, al momento della riconsegna, se trattasi di perdita o di avarie apparenti, ovvero entro tre giorni, se trattasi di perdita o di avarie non apparenti.

Qualora il bagaglio venisse rinvenuto sarà cura del passeggero ritirarlo presso l'Ufficio che gli sarà comunicato.

Il passeggero che ha subito il furto, lo smarrimento e/o lo scambio del bagaglio riposto nella bauliera/stiva dell'autobus, deve far constatare, a pena di decadenza, la perdita o l'avaria al personale di bordo al momento dell'arrivo alla fermata. Dovrà quanto prima contattare VENTRE AUTOLINEE Srl al n. 0039 0975343195 (tutti i giorni dalle ore 8:30-13:30 e ore 15:00-19:30 domenica esclusa) ovvero inviare una mail a info@ventrebus.com.

NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO

Il cliente è chiamato a collaborare con VENTRE AUTOLINEE Srl 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 da VENTRE AUTOLINEE Srl è obbligata a tenere una condotta, per sé e per gli altri, improntata alle regole della buona educazione e comunque che rispettino le comuni regole del vivere civile.

A bordo dell'autobus, il viaggiatore è tenuto al rispetto delle istruzioni impartite dal personale conducente e di accompagnamento e, in ogni caso, delle seguenti regole di carattere generale:

- divieto di parlare o distrarre in altro modo il conducente durante la guida dell'autobus;
- divieto di arrecare disturbo agli altri passeggeri;
- obbligo di occupare un solo posto a sedere;
- obbligo di indossare le cinture di sicurezza ed eventuali altri dispositivi di ritenuta;
- obbligo di rispettare la pulizia dell'autobus e delle attrezzature ivi presenti;
- divieto di compromettere in qualsiasi modo la regolarità e la sicurezza del viaggio e il livello del servizio.

Il passeggero è responsabile nei confronti dell'Azienda per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi ed al personale dell'Azienda; nonché dei danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il trasporto. In caso di danneggiamento doloso, VENTRE AUTOLINEE Srl si riserva la facoltà di sporgere denuncia a norma di legge e avanzare richiesta di risarcimento nelle competenti sedi.

E' vietato fumare a bordo dell'autobus, anche con dispositivi elettronici, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (toilette). L'inosservanza dà luogo all'applicazione di sanzione amministrativa, salvo che il fatto costituisca più grave reato, ai sensi delle disposizioni penali vigenti. In caso di reato, l'Azienda provvederà a segnalarlo alle Autorità giudiziarie e a fornire le generalità dei trasgressori.

Qualora gli autobus siano dotati di toilette di bordo, queste sono a disposizione dei passeggeri. Nei viaggi notturni e/o con tempi di viaggio superiori alle 4 ore sono previste soste presso un'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.

IL TRASPORTO DI ANIMALI

Non è consentito nessun tipo di trasporto animale, fatta eccezione per i cani guida di passeggeri non vedenti, gli animali devono essere collocati in apposito trasportino che va posizionato a terra, di fianco al sedile prenotato dal viaggiatore, in modo da non comportare intralcio al normale passaggio di altri passeggeri, i trasportini non dovranno presentare spigoli vivi, non dovranno essere sudici e/o maleodoranti, privi di becchime e con gli abbeveratoi non colmi. Il cane guida del passeggero non vedente non è soggetto al pagamento di alcun biglietto.

Nei servizi di linea internazionali non sono ammessi animali al seguito.

DIRITTI DEL PASSEGGERO IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO

In caso di servizi regolari, nazionali ed internazionali, 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 VENTRE AUTOLINEE Srl, 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 reindirizzamento 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 VENTRE AUTOLINEE 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



**VENTRE
AUTOLINEE**

**AUTOLINEE NAZIONALI ED INTERNAZIONALI
NOLEGGIO AUTOBUS E MINIBUS GRAN TURISMO
NOLEGGIO AUTOVETTURE CON E SENZA CONDUCENTE**



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, VENTRE AUTOLINEE 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 VENTRE AUTOLINEE SrL come sopra indicato.

In caso di servizi regolari - nazionali ed internazionali - il cui punto di imbarco e/o sbarco non sia situato nel territorio di uno Stato membro e/o per cui la cui distanza prevista del servizio sia inferiore a 250 Km ed in caso di servizi occasionali (noleggio autobus con conducente), VENTRE AUTOLINEE SrL non assume responsabilità alcuna per ritardi, interruzioni o mancate coincidenze dovuti a cause ad essa non imputabili (come scioperi, maltempo, guasti meccanici, traffico, condizioni di percorribilità delle strade, controlli da parte dell'Autorità, casi fortuiti e di forza maggiore) quando siano tali da determinare l'impossibilità della prestazione. 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.

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 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.

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.

INFORMAZIONE E RECLAMI

Tutti i passeggeri che viaggiano mediante servizi di autobus regolari di VENTRE AUTOLINEE SrL hanno diritto a ricevere informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio. Tali informazioni includono i diritti dei passeggeri ad essi conferiti dal Reg. UE 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 e alle persone a mobilità ridotta.

Per segnalazione, 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 all'Azienda, da chiunque vi abbia interesse tramite i seguenti canali:

- via e-mail all'indirizzo info@ventrebus.com;
- inoltrando la segnalazione tramite posta ordinaria all'indirizzo VENTRE AUTOLINEE SrL - C.da Pergola N.5, 85052 Marsico Nuovo (PZ) fax al n. 0039 0975343195.



**VENTRE
AUTOLINEE**

**AUTOLINEE NAZIONALI ED INTERNAZIONALI
NOLEGGIO AUTOBUS E MINIBUS GRAN TURISMO
NOLEGGIO AUTOVETTURE CON E SENZA CONDUCENTE**



Azienda con Sistema Qualità Cert. n° 24345/02/S

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 dalla normativa sulla tutela della privacy.

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 all'Area Clienti sul sito www.ventrebus.com;
- inoltrando una mail all'indirizzo info@ventrebus.com;
- contattando gli uffici allo 0039 0975343195.

I passeggeri possono trasmettere un reclamo al vettore 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. Il vettore 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.

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 (provinciale e 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
Email: reclami.bus@autorita-trasporti.it