Caputo Bus

Condizioni Generali di Trasporto

SOMMARIO

..... 1
1 PREMESSE, DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE 3
SEZIONE A – CONDIZIONI DI VENDITA 3
2 ACQUISTO DEI SERVIZI CAPUTO BUS 3
3 PAGAMENTO 5
4 TITOLO DI TRASPORTO 6
SEZIONE B – CONDIZIONI DI TRASPORTO 11
5 CONTRATTO DI TRASPORTO 11
6 CHECK-IN E IMBARCO 11
7 RINUNCE DEL PASSEGGERO AL VIAGGIO E MODIFICHE DELLA PRENOTAZIONE 13
8 CANCELLAZIONI DEI SERVIZI, ASSISTENZA E RIMBORSI 14
9 DIRITTI DEL PASSEGGERO 16
10 MINORI 17
11 PERSONE CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA 18
12 OBBLIGHI DEI PASSEGGERI 21
13 BAGAGLI 22
14 ANIMALI 27
15 RESPONSABILITA' 27
SEZIONE C – VARIE 28
16 RECLAMI 28
17 MODIFICHE 30
18 INFORMATIVA AI SENSI DELLA NORMATIVA SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI 31
20 ALTRE DISPOSIZIONI RILEVANTI 31

1 PREMESSE, DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

1.2 I servizi effettuati da Caputo Bus in qualità di vettore comprendono i servizi di trasporto passeggeri su autolinee interregionali di competenza statale e altri servizi aggiuntivi, connessi o accessori ai Servizi di Trasporto e congiuntamente con i Servizi di Trasporto).

1.3 Le presenti Condizioni Generali sono disponibili e possono essere consultate sul sito web di Caputo bus www.caputobus.it.
Le Condizioni Generali in vigore sono quelle pubblicate sul Sito Caputo Bus alla data in cui viene effettuato l'acquisto del Servizio Caputo Bus.

1.4 I termini e le espressioni riportati con iniziale maiuscola hanno il significato ad essi assegnato nelle singole disposizioni che li riportano, restando inteso che, quando definiti al singolare, essi avranno il medesimo significato anche al plurale e viceversa.

1.5 Le presenti Condizioni Generali si presumono conosciute e accettate, senza restrizioni o riserve, al momento dell'acquisto di un Servizio Caputo Bus o comunque alla fruizione dello stesso.

SEZIONE A – CONDIZIONI DI VENDITA

2 ACQUISTO DEI SERVIZI CAPUTO BUS

2.1 I Servizi di Trasporto possono essere acquistati attraverso i seguenti canali di vendita: (i) Sito Caputo Bus; (ii) biglietterie presso le autostazioni, dove presenti; (iii) Call center Caputo bus (iv); personale Caputo bus dotato di apposito dispositivo mobile, presente a bordo dell'Autobus; (v) altri rivenditori autorizzati su tutto il territorio nazionale. L'acquisto di alcuni Servizi Accessori potrebbe non essere disponibile presso tutti i Canali di Vendita. Il cliente prende atto che i Servizi Caputo Bus potrebbero non essere contemporaneamente disponibili su tutti i Canali di Vendita e che Caputo bus non si assume alcuna responsabilità in merito alla disponibilità delle diverse opzioni di acquisto presso i Canali di Vendita non gestiti da Caputo bus.

2.2 In particolare, per Servizi Accessori si intendono servizi aggiuntivi, connessi o correlati rispetto al Servizio di Trasporto, quindi al Viaggio, che Caputo Bus offre ai suoi Passeggeri a pagamento. Sono Servizi Accessori di Caputo Bus il

Bagaglio Aggiuntivo, il Bagaglio Speciale e ogni altro servizio identificato come Servizio Accessorio presso i Canali di Vendita.

2.4 Acquisto sul Sito Caputo bus

2.4.1 I Servizi Caputo Bus sono rappresentati nel catalogo online, accessibile sul Sito Caputo Bus.

2.4.2 Non è consentito utilizzare i portali web di Caputo Bus per finalità diverse dalla consultazione del catalogo online per l'acquisto dei Servizi Caputo Bus. In particolare, è vietato l'utilizzo di sistemi automatizzati per estrarre i dati dal Sito Caputo Bus (cosiddetto "Screen Scraping"). Caputo Bus si riserva il diritto di agire di conseguenza per perseguire una tale violazione.

2.4.3 La tecnologia attuale non può garantire che la comunicazione dei dati via internet sia costante, priva di interruzione e/o esente da errori; di conseguenza, salvo dolo o colpa grave, Caputo Bus non assume alcuna responsabilità in merito all'opzione di acquisto prescelta dal cliente fino all'avvenuta emissione del Titolo di Trasporto.

2.4.4 Il Passeggero prende atto che, ai sensi dell'art. 47, paragrafo 1, lett. (m), del D.lgs. n. 206 del 2005 e s.m.i., non trovano applicazione le disposizioni sul diritto di recesso nei contratti a distanza. È tuttavia fatta salva la facoltà del Passeggero di cambiare o rinunciare al Viaggio, come infra definita, secondo le disposizioni di cui all'Articolo 7.

2.4.5 Il Titolo di Trasporto emesso in seguito all'acquisto ai sensi del presente Articolo 2.4 è un titolo di legittimazione nominativo e legittima a ricevere il Servizio Caputo bus esclusivamente il Passeggero il cui nome sia indicato nel Titolo di Trasporto stesso.

2.5 Acquisto presso biglietterie di autostazioni, agenzie e altri rivenditori autorizzati

2.5.1 Il Passeggero potrà acquistare i Titoli di Trasporto anche presso biglietterie e rivenditori autorizzati online e sul territorio nazionale diversi dal Sito Caputo Bus.

2.5.2 Inoltre, è riconosciuta la facoltà a tali rivenditori terzi di rilasciare il Titolo di Trasporto esclusivamente in formato cartaceo, del quale è richiesta la conservazione ai fini dell'esibizione al Personale di Guida. Pertanto, il Passeggero prende atto che presso taluni rivenditori terzi potrebbe non essere disponibile il Titolo di Trasporto in formato elettronico.

2.6 Acquisto tramite il Personale di Guida

Il Personale di Guida a bordo degli Autobus potrà emettere – allorché il servizio sarà disponibile previa informazione all'utenza sul Sito Caputo Bus – un Titolo di Trasporto. Il cliente prende atto che il Titolo di Trasporto emesso dal Personale di Guida potrà essere acquistato alla tariffa prevista per l'acquisto a bordo.

2.7 Acquisto tramite Call Center Caputo Bus

È possibile, previo pagamento anticipato (es. bonifico bancario), l'acquisto del Titolo di Trasporto tramite il Call Center Caputo Bus ai numeri 0827 36991 oppure 0827 39097.

3 PAGAMENTO

3.1 Il pagamento dei Servizi Caputo Bus può essere effettuato con i seguenti metodi:
(i) online sul Sito Caputo Bus: Carta di credito (Mastercard/Visa), carte di debito (Visa/Mastercard);
(ii) call center Caputo Bus: Bonifico bancario intestato a:
Caputo Bus s.r.l., C. da Pescara – 39 - 83040 – Conza della C. – AV
IBAN: IT09I0538775750000000000767
BIC (Codice swift): BPMOIT22XXX
oppure tramite POS

(iii) biglietterie presso le autostazioni, le agenzie e i rivenditori autorizzati su tutto il territorio nazionale: tutti i metodi di pagamento offerti dai punti vendita presso il quale si procederà all'acquisto;
(iv) Personale di Guida: contanti, carte di credito (Mastercard/Visa), carte di debito (Visa/Mastercard);
(v) rivenditori autorizzati on line: tutti i metodi di pagamento offerti dal singolo rivenditore.

3.2 Pagamento acquisti online

3.2.1 In caso di acquisti online, le informazioni relative al metodo di pagamento utilizzato dall'acquirente sono gestite mediante protocolli crittografati nel rispetto dei criteri di sicurezza stabiliti dai singoli metodi di pagamento.

3.2.2 In caso di acquisto online con strumenti di pagamento elettronici (es. carta di credito/ debito), la procedura di acquisto prevede la pre-autorizzazione alla spesa dell'importo ed il successivo addebito sul metodo di pagamento scelto dall'acquirente ad avvenuta prenotazione. Al momento dell'acquisto del Titolo di Trasporto, l'acquirente è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati in esso riportati. Caputo Bus non sarà responsabile di eventuali errori imputabili allo stesso acquirente e relativi ai dati del Viaggio o ai dati personali del Passeggero contenuti nel Titolo di Trasporto correttamente emesso da Caputo Bus, che non potrà essere rimborsato per tale motivo. A fronte di errori materiali scusabili dell'acquirente riportati sul Titolo di Trasporto, quest'ultimo resta valido con possibilità di rettifica a bordo dell'autobus da parte del Personale di Guida, senza necessità di ulteriore formale regolarizzazione e senza oneri aggiuntivi.

3.7 Fatturazione

3.7.1 Il titolo di viaggio assolve la funzione dello scontrino fiscale ai sensi dell'articolo 12 legge 30.12.1991 n. 413. Il biglietto emesso, sia cartaceo, sia online, è già una ricevuta fiscale comprovante il relativo pagamento. Quale ricevuta fiscale è a tutti gli effetti un documento comprovante l'acquisto del relativo biglietto, quindi, non è necessario chiedere l'emissione della fattura.

4 TITOLO DI TRASPORTO

4.1 Il titolo di trasporto consiste nella registrazione elettronica dei dati relativi al Servizio Caputo Bus acquistato dal Passeggero e resi disponibili sotto forma di scrittura leggibile e stampabile. Il Titolo di Trasporto viene emesso al termine della procedura d'acquisto di un viaggio con partenza presso un luogo di origine e con arrivo presso un luogo di destinazione tra quelli resi disponibili da Caputo Bus.

4.2 L'acquisto del Servizio Caputo Bus può avvenire tramite i Canali di Vendita, come meglio descritti all'Articolo 2.

4.3 Tipologia dei documenti di viaggio

A) Biglietto

È il documento emesso dalla Caputo Bus, o in suo nome e per suo conto da agenti autorizzati, denominato "Biglietto Passeggero".
A seconda del Canale di Vendita scelto (meglio descritti all'Articolo 2) per l'acquisto dei Servizi di Trasporto, il Titolo di Trasporto sarà trasmesso in formato elettronico,

via e-mail, all'indirizzo indicato al momento dell'acquisto ovvero stampato in formato cartaceo e consegnato al Passeggero.

B) Carnet Autolinea Roma

Il carnet Caputo Bus, dà diritto **a 12 viaggi (di cui due in omaggio)** sull'Autolinea Roma.
I carnet possono essere acquistati online previa registrazione su www.caputobus.it, presso la sede legale Caputo Bus oppure tramite il Personale di bordo di cui all'Art. 2.6.
I carnet non includono eventuali servizi accessori**.**
I carnet sono validi per una sola specifica tratta (in entrambe le direzioni) a scelta del passeggero.
I carnet possono essere utilizzati entro 1 (uno) anno dal loro acquisto.
Con i carnet si può viaggiare in qualunque fascia oraria, dal lunedì alla domenica, inclusi festivi e prefestivi.
Il passeggero in possesso del Carnet, ha l'obbligo di prenotare il posto autobus; contestualmente alla prenotazione del posto, il passeggero dovrà comunicare il relativo numero di serie e il numero del titolo di viaggio (Da 1 a 12).
La prenotazione del posto autobus con Carnet può avvenire su ns sito web accedendo alla propria area utente su www.caputobus.it (per i carnet acquistati online), tramite il nostro call center Caputo Bus 0827 36991 - 0827 39097 oppure tramite indirizzo di posta elettronica info@caputobus.it.
I viaggi prenotati tramite carnet non sono rimborsabili**.**
La prenotazione può essere modificata dal Passeggero. La modifica di una prenotazione implica la previa rinuncia del Viaggio prenotato da parte del Passeggero.
Nell'eventualità di mancato utilizzo il biglietto potrà essere riconvalidato, per una sola volta, solo sulla stessa tratta.
Si può procedere alla riconvalida soltanto se il biglietto sia stato regolarmente disdetto.
La disdetta è considerata regolare:

- Fino a 24h prima dell'orario di partenza previsto senza il pagamento di alcuna penale.
- Fino a 3h prima dell'orario di partenza previsto con il pagamento della penale di Euro 5,00 (cinque).

C) Abbonamento

L'abbonamento è previsto solo per le Autolinee TPL, permette di circolare sulla tratta indicata con il solo vincolo del periodo di validità del documento. L'abbonamento è strettamente personale e non è cedibile. Ha vigore solamente per il periodo per il quale è stato emesso.

Abbonamento quindicinale: è un documento valido per 15 giorni consecutivi a decorrere dal giorno 01 al giorno 15 del mese oppure dal giorno 16 al giorno 31 del mese. È valido per un numero illimitato di corse, solo sul percorso prescelto.

Abbonamento mensile: è un documento valido per 30 giorni consecutivi a decorrere dal giorno 01 al giorno 31 del mese. È valido per un numero illimitato di corse, solo sul percorso prescelto.

Abbonamento annuale studenti: è un documento valido nei mesi da settembre a giugno con periodo di validità corrispondente all'anno scolastico. È valido per un numero illimitato di corse, solo sul percorso prescelto.

L'abbonamento può essere acquistato, presentando la tessera di riconoscimento Caputo Bus che ha validità di 5 anni dalla data di rilascio, tramite il Personale di guida Caputo Bus entro l'ultima settimana del mese in corso, oppure in qualsiasi momento presso gli Uffici della Caputo Bus.

Abbonamento UNICO CAMPANIA: Caputo Bus è presente anche nella piattaforma UNICO CAMPANIA per dare la possibilità alle famiglie con ISEE valido ad utilizzare l'abbonamento gratuito previsto per gli studenti. Si rimanda al sito www.unicocampania.it per visualizzare tutte le informative ed istruzioni per la relativa richiesta; dopodiché, occorrerà scaricare direttamente sul proprio smartphone la relativa App di riferimento.

L'abbonato dovrà portare la tessera con sé al rinnovo di ogni abbonamento e dovrà esibirla ad ogni richiesta da parte del Personale di guida e degli organi di controllo a ciò preposti.

Nel caso di abbonamento smarrito o distrutto, l'abbonato dovrà presentarsi presso gli Uffici della Caputo Bus e dopo aver comunicato i propri dati con relativa tratta di viaggio, gli sarà rilasciata copia del tagliando di abbonamento mediante apposizione sullo stesso della dicitura "*Copia conforme all'originale*" seguita da timbro e firma della Caputo Bus.

D) Tessera di libera circolazione *(tessere di colore celeste)*

L'esibizione delle tessere di libera circolazione, a bordo dei servizi regolari di linea, deve intendersi finalizzato all'espletamento da parte del titolare delle funzioni di controllo della sicurezza e della regolarità dell'esercizio dei trasporti e di polizia.

Ai sensi del DM 376/2004, le tessere di colore celeste danno titolo alla libera circolazione sui servizi di linea per finalità connesse al servizio. Per quanto concerne specificamente le finalità "connesse al servizio", è stato chiarito [*cfr. Suprema Corte di Cassazione – Sezione Civile III 25948 del 15 ottobre 2019*] che le tessere di libera circolazione hanno il fine esclusivo dell'espletamento dei controlli sulla sicurezza e regolarità dei trasporti e di polizia. È concessa la libera circolazione previa esibizione del tesserino del corpo di appartenenza al conducente e/o al controllore nonché di un documento che ne attesti l'effettiva finalità. Per tutto il resto, compreso il viaggio dalla propria abitazione al posto di lavoro, il possessore di tessera di libera circolazione deve pagare esattamente come fanno tutti gli altri pendolari, studenti, operai e chi utilizza il trasporto pubblico per spostarsi dal comune di appartenenza al luogo di lavoro.
Per maggiori dettagli sulle tessere di libera circolazione si rimanda alla normativa vigente in materia.

E) Tessera aziendale di libera circolazione

È il documento emesso dalla Caputo Bus, denominato "Tessera aziendale di libera circolazione" che garantisce la libera circolazione sui propri automezzi adibiti al trasporto pubblico. La Tessera di libera circolazione aziendale permette di circolare illimitatamente sulla tratta indicata con il solo vincolo del periodo di validità del documento. La tessera aziendale di libera circolazione è strettamente personale e non è cedibile. Ha vigore solamente per il periodo per la quale è stata emessa. Tale documento è riconosciuto dal datore di lavoro volontariamente o in conformità a disposizioni di contratto o di accordo o di regolamento aziendale alla generalità dei dipendenti o a categorie di dipendenti e ai familiari.

4.3 Al momento dell'acquisto il Passeggero è tenuto ad inserire o indicare correttamente i propri dati e controllare la correttezza di quelli riportati sul Titolo di Trasporto (i.e. nominativo, data e ora di partenza e di arrivo).

4.4 Il Titolo di Trasporto generato in seguito ad acquisto sui Canali di Vendita gestiti da Caputo Bus oppure dislocati sul territorio nazionale potrà essere discrezionalmente (i) trasmesso in formato elettronico, via e-mail, all'indirizzo indicato dal Passeggero al momento dell'acquisto o (ii) stampato e consegnato in formato cartaceo dal personale del punto vendita.

4.6 Il Promemoria di Viaggio generato ai sensi dei precedenti Articolo 4.4 dovrà essere conservato dal Passeggero ai fini dell'esibizione dello stesso al personale addetto al Servizio di Trasporto su supporto elettronico (smartphone, tablet e simili) ovvero esibito in formato cartaceo.

4.7 La conferma d'acquisto e l'emissione del relativo Titolo di Trasporto è definitiva. Pertanto, qualsiasi modifica del suo contenuto richiesta dal Passeggero determinerà un cambio o una cancellazione alle condizioni di cui all'Articolo 7.

4.8 Il Passeggero è tenuto a mostrare, a semplice richiesta del Personale di Guida presente sull'Autobus, il Titolo di Trasporto unitamente ad un valido documento di identità provvisto di fotografia, al fine di verificare la titolarità del Titolo di Trasporto, secondo quanto previsto all'Articolo 6.

4.9 Il Passeggero ha diritto al Servizio di Trasporto e agli eventuali Servizi Accessori a condizione che:
(i) sia stato emesso in suo favore un valido Titolo di Trasporto per i Servizi Caputo Bus e per il Viaggio ivi indicati; e
(ii) sia in possesso del relativo Titolo di Trasporto.

4.10 Il Titolo di Trasporto è nominativo e non è cedibile o altrimenti utilizzabile da persone diverse dal Passeggero. Non è ammessa la salita e/o la discesa del Passeggero presso località diverse da quelle risultanti dal Titolo di Trasporto.

4.11 Qualora il Passeggero decidesse autonomamente di interrompere il proprio Viaggio scendendo dall'Autobus, e portando con sé il proprio bagaglio, non avrà diritto ad alcun rimborso e/o compenso per la tratta del Viaggio non goduto.

4.12 È consentito l'acquisto dei Servizi di Trasporto mediante un'unica operazione di acquisto in favore di un massimo di 40 Passeggeri. In tal caso, sarà emesso da Caputo Bus un unico Titolo di Trasporto e generato un distinto Titolo di Trasporto per ciascun Passeggero.

4.13 Per ciascun Passeggero in favore del quale sia stato emesso un valido Titolo di Trasporto verrà assegnato un posto a sedere.

4.14 In caso di smarrimento, furto, distruzione o deterioramento del Titolo di Trasporto e comunque di impossibilità per il Passeggero di esibire il Titolo di Trasporto ovvero un documento di identità valido per mezzo del quale attestare la rispondenza tra il Passeggero e il titolare del Titolo di Trasporto stesso , fermo restando il diritto di Caputo Bus di cui al successivo Articolo 6.4 n. (i), il Passeggero dovrà acquistare, ad una tariffa prevista per l'acquisto tramite il Personale di Guida di cui al precedente Articolo 2.6, un nuovo Titolo di Trasporto per avvalersi del Servizio di Trasporto. Il Passeggero sopporta, inoltre, tutti i rischi connessi e conseguenti all'eventuale diffusione da parte sua del file contenente il Titolo di Trasporto in formato digitale.

SEZIONE B – CONDIZIONI DI TRASPORTO

5 CONTRATTO DI TRASPORTO

5.1 Il contratto concluso mediante l'accettazione delle presenti Condizioni Generali è un contratto di trasporto ai sensi dell'art. 1678 del codice civile, mediante il quale Caputo Bus si impegna a trasportare ogni persona fisica munita di un valido Titolo di Trasporto, come infra definito, dal luogo di partenza al luogo di destinazione indicato nel Titolo di Trasporto utilizzando i veicoli nella disponibilità di Caputo Bus.

5.2 I Servizi Caputo Bus oggetto di ciascun Contratto e il relativo rapporto contrattuale sono disciplinati, oltreché dalle presenti Condizioni Generali, dalla legge italiana ivi incluso il diritto dell'Unione Europea, se ed in quanto applicabile in Italia.

5.3 Ciascun Contratto si considera concluso in conseguenza dell'avvenuta emissione del relativo Titolo di Trasporto dell'avvenuto pagamento dell'intero prezzo del Servizio Caputo Bus secondo le modalità di cui al successivo Articolo 6.

6 CHECK-IN E IMBARCO

6.1 Al fine di agevolare le operazioni di check-in, di imbarco bagagli e per assicurare il rispetto degli orari di partenza programmati da Caputo Bus, nonché garantire sicurezza nelle attività propedeutiche all'inizio del viaggio, il Passeggero, salvo quanto diversamente indicato da Caputo Bus, dovrà presentarsi alla stazione o fermata di salita almeno 15 (quindici) minuti prima dell'orario di partenza programmato.

6.2 Salvo quanto diversamente comunicato da Caputo Bus, il Passeggero deve salire a bordo dell'Autobus nel punto di partenza e nell'orario indicati sul Titolo di Trasporto. In difetto, il Passeggero decadrà dal diritto di ottenere i Servizi di Trasporto ed eventuali Servizi Accessori acquistati.

6.3 Oltre al Titolo di Trasporto secondo quanto previsto all'Articolo 4, il Passeggero deve avere con sé: (i) una carta d'identità nazionale o passaporto in corso di validità se residente nello spazio Schengen; (ii) un passaporto in corso di validità se non risiede nell'area Schengen, oltre agli eventuali visti richiesti dalla normativa vigente.

6.4 Caputo Bus si riserva il diritto di rifiutare l'imbarco del Passeggero o di chiedere al Passeggero di scendere durante il Viaggio al verificarsi di una delle seguenti condizioni:

(i) il Passeggero non sia in possesso di un valido Titolo di Trasporto che lo legittimi al Servizio di Trasporto accompagnato da un documento di identità valido; nel caso in cui l'acquirente dichiari sotto la sua responsabilità di non avere la disponibilità materiale del titolo di trasporto pur avendolo regolarmente acquistato, l'accesso a bordo sarà consentito dietro esibizione di un documento di identità valido che consenta di accertare l'avvenuto acquisto del biglietto sui servizi informatici di Caputo Bus;
(ii) il Passeggero non rispetti la normativa applicabile o gli obblighi derivanti dalle presenti Condizioni Generali, in particolare quelli di cui all'Articolo 12; oppure
(iii) se il trasporto o il proseguimento del trasporto del Passeggero costituisce un chiaro rischio per la sicurezza.

6.5 Nei casi di cui all'Articolo 6.4, Caputo Bus non è in nessun caso tenuta a rimborsare totalmente o parzialmente il Passeggero o a riconoscere qualsiasi forma di risarcimento.

6.8 Fermo restando quanto previsto dall'Articolo 6.4 punto i), è fatto divieto di salire a bordo dell'Autobus senza un valido Titolo di Trasporto accompagnato da un documento di riconoscimento valido. Chiunque durante un controllo a bordo dell'Autobus risultasse sprovvisto di valido Titolo di Trasporto sarà tenuto a, alternativamente:

a) ove vi sia disponibilità di posti a bordo dell'Autobus, regolarizzare immediatamente la propria posizione, mediante l'acquisto di un Servizio di Trasporto corrispondente alla tratta già percorsa più la tratta ancora da percorrere fino alla destinazione pagando una maggiorazione pari al 100% del prezzo dovuto per il Servizio di Trasporto dell'intero Viaggio, restando inteso che qualora non fosse possibile verificare la tratta già percorsa si prenderà in considerazione il capolinea di partenza dell'Autobus; è fatta salva la facoltà dell'utente di proporre reclamo, compilando l'apposito modulo pubblicato sul sito Caputo Bus nella sezione dedicata all'Assistenza, entro tre (3) mesi dalla data in cui è stato prestato il predetto Sevizio di Trasporto; Caputo Bus (i) entro un (1) mese dal ricevimento del reclamo, notificherà al passeggero che il reclamo è stato accolto, respinto o che è ancora in esame; (ii) non oltre tre (3) mesi dal ricevimento del reclamo, fornirà al passeggero una risposta definitiva allo stesso.

b) scendere alla prima fermata utile lungo il percorso dell'Autobus oppure presso il primo luogo sicuro, fermo restando il pagamento del prezzo per la tratta già percorsa più una maggiorazione pari al 100% dell'importo dovuto, fatta salva la facoltà dell'utente di proporre reclamo secondo la procedura di cui alla precedente lettera a).

6.9 È considerato, altresì, sprovvisto di valido Titolo di Trasporto chi utilizza un Titolo di Trasporto con applicazione di riduzioni di prezzo senza averne diritto o chi utilizza un Titolo di Trasporto contraffatto, non integro o illeggibile.

6.10 In caso di violazioni delle prescrizioni riguardanti oggetti che il Passeggero deve portare con sé (e.g. oggetti pericolosi, materiali esplosivi o infiammabili) o comunque in violazione del successivo Articolo 13.1.6, Caputo Bus avrà la facoltà di rifiutare l'esecuzione del relativo trasporto, nonché di prendere ulteriori misure per garantire la sicurezza dei Servizi Caputo Bus e dei Passeggeri.

7 RINUNCE DEL PASSEGGERO AL VIAGGIO E MODIFICHE DELLA PRENOTAZIONE

7.1 Il biglietto non può essere rimborsato in nessun caso.

7.1.2 **Riconvalida**

7.1.2 La prenotazione può essere modificata dal Passeggero attraverso Riconvalida. La modifica di una prenotazione implica la previa rinuncia del Viaggio prenotato da parte del Passeggero in conformità alle previsioni che seguono e attraverso i Canali di Vendita di cui al successivo Articolo 7.2.

Si può procedere alla riconvalida soltanto se il biglietto, rimasto inutilizzato, sia stato regolarmente disdetto.

Sull'Autolinea Roma:

- fino a 3h prima dell'orario di partenza previsto è possibile la riconvalida del biglietto con il pagamento della penale di Euro 5,00 (cinque).

Il biglietto potrà essere riconvalidato per una sola volta, non oltre un mese dalla data di partenza, attraverso il pagamento della penale dove prevista.

Sulle Autolinee Nazionali ed Internazionali:

- fino a 48h prima dell'orario di partenza previsto è possibile la riconvalida del biglietto senza il pagamento di alcuna penale.
- fino a 24h prima dell'orario di partenza previsto è possibile la riconvalida del biglietto con il pagamento della penale di Euro 25,00.

Linee TPL (entro 150 km): non è prevista la riconvalida.

Il biglietto potrà essere riconvalidato per una sola volta, non oltre tre mesi dalla data di partenza, attraverso il pagamento della penale dove prevista.

Il nuovo Biglietto riconvalidato potrà avere orario di partenza diverso, se esistono corse diverse per la nuova data selezionata, ma solo sulla stessa tratta del precedente Biglietto.
Se nella data selezionata per la nuova corsa sono intervenute delle variazioni sul costo del biglietto, per poter riconvalidare il Biglietto si dovrà pagare la differenza necessaria oltre la penale prevista.

7.2 La rinuncia potrà essere effettuata unicamente: tramite Servizio Clienti Caputo Bus telefonicamente al numero 0827 39097 - 0827 36991 o tramite l'indirizzo di posta elettronica info@caputobus.it
Quanto sopra non preclude all'acquirente di azionare eventuali suoi diritti nel caso in cui la rinuncia sia basata su cause di forza maggiore o di oggettiva impossibilità sopravvenuta per eventi straordinari ed imprevedibili. In tali casi, il contratto si intenderà risolto e l'Azienda provvederà al rimborso del prezzo a fronte dell'esibizione di adeguata e congrua documentazione comprovante l'oggettivo impedimento.

8 CANCELLAZIONI DEI SERVIZI, ASSISTENZA E RIMBORSI

8.1 Fermo quanto previsto al successivo Articolo 8.6, in caso di cancellazione o di ritardo del Viaggio rispetto all'orario di partenza indicato sul Titolo di Trasporto, per cause non imputabili al Passeggero in partenza dalla stazione, Caputo Bus informerà, il Passeggero quanto prima e in ogni caso non oltre 30 (trenta) minuti dopo l'ora di partenza prevista. Ove possibile, Caputo Bus provvederà a comunicare quanto sopra per via elettronica (e.g. via email o sms all'indirizzo o al numero comunicati dal Passeggero al momento dell'acquisto del Titolo di Viaggio), ai Passeggeri, anche in partenza da una fermata, che ne abbiano fatto richiesta ed abbiano fornito i dati necessari per essere contattati.

8.2 Nel caso in cui i Servizi di Trasporto dovessero subire una cancellazione, un ritardo superiore a 120 (centoventi) minuti nonché in caso di accettazione di prenotazioni superiori ai posti disponibili a bordo, il Passeggero avrà altresì la possibilità di scegliere tra (i) la prosecuzione del Viaggio o il re-instradamento verso la destinazione finale come stabilito nel Contratto, senza costi aggiuntivi, a condizioni comparabili e nel più breve tempo possibile; o (ii) il rimborso del prezzo pagato per il

Titolo di Trasporto e, se del caso, un Servizio di Trasporto gratuito di ritorno il più presto possibile al punto di partenza iniziale come stabilito nel Contratto.

8.3 Nel caso in cui Caputo Bus non fosse in grado di offrire al Passeggero la scelta di cui al precedente Articolo 8.2, ai sensi dell'art. 19 del Regolamento UE n. 181 del 2011, il Passeggero avrà diritto a un importo pari al 50% (cinquanta percento) del prezzo pagato per il Titolo di Trasporto, oltre al rimborso di cui all'Articolo 8.2 (ii). Tale importo sarà corrisposto da Caputo Bus entro un mese dalla presentazione della richiesta del Passeggero.

8.4 Nel caso in cui l'Autobus diventi inutilizzabile durante il Viaggio, Caputo Bus consentirà il proseguimento dei Servizi di Trasporto su un altro Autobus alternativamente (i) riprendendo il Viaggio dal punto in cui l'Autobus è immobilizzato ovvero (ii) garantendo ai Passeggeri il trasporto gratuito tra il punto in cui l'Autobus è immobilizzato verso un idoneo punto di attesa o stazione ove sarà possibile il proseguimento del Viaggio.

8.6 Il rimborso del Titolo di Trasporto di cui agli Articoli 8.2, e 8.5 sarà effettuato da Caputo Bus entro 14 (quattordici) giorni dal ricevimento della richiesta da parte del Passeggero. Il rimborso copre l'intero costo del Titolo di Trasporto alla tariffa alla quale è stato acquistato, per la parte o le parti del Viaggio non completate e per la parte o le parti del Viaggio già completate se il Titolo di Trasporto non ha più alcuna attinenza rispetto al programma di viaggio originale del Passeggero. Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti un'altra forma di pagamento.

8.7 Le domande di rimborso dei biglietti acquistati devono essere trasmesse via email all'indirizzo info@caputobus.it con i relativi documenti giustificativi, oppure per iscritto all'indirizzo della sede legale aziendale: allegando il biglietto in originale e indicando l'intestazione e il codice IBAN del c/c ove effettuare l'accredito.

Il passeggero decade dal diritto di richiedere il rimborso, qualora dovuto, se non viene esercitato entro il termine di 30 giorni dalla data di emissione del Biglietto.

8.9 In caso di servizi di linea di lunga percorrenza la cui durata supera 120 (centoventi) minuti, qualora intervenga una cancellazione o il ritardo alla partenza da una stazione superiore a 90 minuti, la Caputo Bus offrirà al passeggero l'assistenza ragionevolmente necessaria con generi di conforto in funzione dei tempi di attesa o del ritardo, purché siano oggettivamente reperibili (sull'autobus o nella stazione o comunque in loco). Tale assistenza prevede spuntini, pasti e bevande.

Ove necessario, a causa di ritardi che interessino l'intera notte, la Caputo Bus fornirà il soggiorno in albergo o in altro alloggio entro i limiti massimi previsti dalla legge (cfr.

Reg. 181/2011). Il vettore potrà limitare il costo complessivo dell'alloggio per ogni passeggero a Euro 80,00 a notte, per un massimo di due notti.

8.10 Nel caso la cancellazione e/o il ritardo siano conseguenza di condizioni meteorologiche avverse o di gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro dei servizi con autobus, non sarà dovuta la sistemazione in albergo/alloggio di cui sopra.

8.11 Assistenza in caso di incidente

8.11 Nel caso si verificasse un incidente che comporta l'interruzione del servizio, la Caputo Bus presterà l'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza, ove necessario, prevede il cibo, gli indumenti, il trasporto, la prima assistenza e la sistemazione, salvo sia possibile utilizzare/sostituire il veicolo, garantendo così la prosecuzione del viaggio. L'assistenza prestata in tali circostanze non costituisce riconoscimento di responsabilità da parte dell'azienda.

8.7 Qualsiasi cancellazione di un Viaggio su iniziativa di Caputo Bus sarà disciplinata dalla legge in vigore e in particolare dal Regolamento (UE) n. 181 del 2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

9 DIRITTI DEL PASSEGGERO

9.1 I Passeggeri in possesso di valido Titolo di Trasporto hanno diritto al trasporto sul percorso indicato nel Titolo di Trasporto secondo le condizioni contrattuali offerte al pubblico, senza alcuna discriminazione diretta o indiretta.

9.2 In conformità con quanto stabilito nel Regolamento UE n.181 del 2011, i seguenti diritti vengono garantiti ai Passeggeri che usufruiscono dei Servizi Caputo Bus:

(i) la non discriminazione fra i passeggeri riguardo alle condizioni di trasporto offerte dai vettori;

(ii) i diritti dei passeggeri in caso di incidenti derivanti dall'utilizzo di autobus che provochino il decesso o lesioni dei passeggeri o la perdita o il danneggiamento del bagaglio;

(iii) la non discriminazione e l'assistenza obbligatoria nei confronti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta;

(iv) i diritti dei passeggeri in caso di cancellazione o ritardo;

(v) le informazioni minime da fornire ai passeggeri;
(vi) il trattamento dei reclami; e
(vii) le regole generali per garantire l'applicazione del regolamento.

9.3 Per maggiori dettagli, si prega di consultare la sezione dedicata ai Diritti del Passeggero sul Sito Caputo Bus.

10 MINORI

10.1 I bambini di età compresa tra 0 e 3 anni possono viaggiare a bordo degli Autobus senza necessità di adottare particolari accorgimenti e, pertanto, senza necessità di utilizzare i dispositivi di ritenuta per bambini, anche se installati.

10.2 I bambini di età superiore ai 3 anni e statura inferiore a 1,50 metri devono essere assicurati a cura dei Passeggeri adulti accompagnatori con sistemi di ritenuta per bambini eventualmente presenti a bordo dell'Autobus, solo se di tipo omologato e solo se il loro utilizzo non è incompatibile con la statura degli stessi (art. 172, comma 6 Codice della Strada).

10.3 Qualora l'Autobus non sia equipaggiato con sistemi omologati di ritenuta per bambini di cui al precedente Articolo 10.2, i minori devono essere trasportati utilizzando le cinture di sicurezza standard, solo se compatibili con la statura degli stessi. Tale disposizione è valevole soltanto per i bambini di statura inferiore a 1,50 metri e di peso inferiore a 36 chilogrammi.

10.4 In caso di inosservanza di tali prescrizioni, risponde la persona tenuta alla sorveglianza del minore presente sull'Autobus. I Passeggeri di peso fino 36 chilogrammi ed altezza fino a 1,50 metri 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 adulto.

10.5 I minori di 14 anni possono viaggiare su tutti i Servizi di Trasporto solo se accompagnati da persona maggiorenne. I genitori o chi esercita la responsabilità tutoria di minori di età inferiore ai 14 anni che viaggino verso una destinazione internazionale non accompagnati da almeno uno dei predetti soggetti e che intendono concedere l'autorizzazione ad una persona terza maggiorenne devono sottoscrivere la "dichiarazione di accompagnamento" che resterà agli atti della questura disponibile al seguente indirizzo: https://www.poliziadistato.it/statics/31/modulo_dichiarazione_accompagnamento.pdf

La validità dell'autorizzazione al Viaggio è circoscritta al singolo Viaggio (da intendersi come andata e/o ritorno) fuori dal luogo di residenza del minore di 14 anni, con destinazione determinata.

10.6 Per minori di età compresa tra i 14 e 18 anni, deve essere rilasciata un'autorizzazione scritta da parte dei genitori o tutori, da allegare al Titolo di Trasporto.

10.7 Sulle linee autorizzate in ambito nazionale, i minori di età compresa fra i 14 ed i 18 compiuti possono viaggiare non accompagnati da persona maggiorenne a condizione che siano in possesso dell'autorizzazione di cui all'Articolo precedente purché il Viaggio: a) non si svolga su un Autobus notturno; b) non comporti cambi di Autobus; c) non comporti il superamento dei confini nazionali. In ogni caso, Caputo Bus non assume alcun obbligo di sorveglianza nei confronti del/dei minore/i.

10.8 Sulle linee autorizzate in ambito internazionale, i minori di anni 16 sono ammessi al trasporto solo se accompagnati, mentre i soggetti di età compresa fra i 16 ed i 18 anni non compiuti, possono viaggiare non accompagnati provvisti di documento di riconoscimento valido e muniti di regolare autorizzazione scritta da parte dei genitori o tutori redatta secondo il modello, da allegare al Titolo di Trasporto. Il Personale di Guida potrà richiedere al Passeggero l'esibizione di un valido documento di identità.

11 PERSONE CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA

11.1 I Servizi Caputo Bus sono resi senza discriminare persone la cui mobilità sia ridotta nell'uso del trasporto a causa di una disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), minorazione mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento alle sue esigenze specifiche del servizio fornito a tutti i passeggeri. A tal fine, Caputo Bus si attiene alle disposizioni del Regolamento (UE) n. 181 del 2011 ed esegue le prestazioni assistenziali che rientrano nell'ambito di responsabilità del vettore ai sensi dell'Allegato I al citato regolamento.

11.2 Per assicurare la fattibilità del trasporto della Persona con Disabilità o Mobilità Ridotta nonché del suo accompagnatore, è necessario che il Passeggero informi Caputo Bus delle proprie necessità prima della prenotazione, e comunque non oltre le 36 ore precedenti all'inizio del Viaggio.

11.3 Resta inteso che Caputo Bus non può influenzare le condizioni delle infrastrutture delle fermate e stazioni di Autobus servite da Caputo Bus e, quindi, il

relativo accesso delle Persone con Disabilità o a Mobilità Ridotta, per cui a tal proposito Caputo Bus non può fornire alcuna garanzia né potrà essere ritenuta responsabile.

11.4 Il trasporto di Persone con Disabilità o a Mobilità Ridotta può essere rifiutato da Caputo Bus esclusivamente nei seguenti casi:
(i) per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione dell'UE, internazionale e nazionale ovvero gli obblighi di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti; e
(ii) qualora la configurazione dell'Autobus o delle infrastrutture o anche delle fermate o delle stazioni renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della Persona con Disabilità o a Mobilità Ridotta in condizioni di sicurezza concretamente realizzabili.

11.5 Cani guida e accompagnatori

11.5.1 I cani guida per non vedenti o i cani riconosciuti da assistenza che accompagnano Persona con Disabilità o Mobilità Ridotta viaggiano a titolo gratuito. Questi animali devono indossare la museruola se richiesto dal conducente o da un altro Passeggero.

11.5.2 Per assicurare la fattibilità del trasporto del cane riconosciuto da assistenza della Persona con Disabilità o Mobilità Ridotta è necessario che il Passeggero informi Caputo Bus delle proprie necessità prima della prenotazione e comunque non oltre le 36 (trentasei) ore precedenti all'inizio del Viaggio.

11.5.3 L'accompagnatore della Persona con Disabilità o Mobilità Ridotta viaggia gratuitamente come Passeggero se viene accertata la necessità per la Persona con Disabilità o Mobilità Ridotta di un accompagnamento continuo e, se possibile, gli sarà assegnato un posto a sedere adiacente e di fianco a quello alla Persona con Disabilità o a Mobilità Ridotta che accompagna.

11.5.4 Per assicurare la fattibilità del trasporto della Persona con Disabilità o Mobilità Ridotta nonché del suo accompagnatore, è necessario che il Passeggero informi Caputo Bus delle proprie necessità prima della prenotazione, e comunque non oltre le 36 ore precedenti all'inizio del Viaggio.

11.6 Sedie a rotelle

11.6.1 Il trasporto in stiva della sedia a rotelle pieghevole e degli altri ausili per la deambulazione di Persone con Disabilità o a Mobilità Ridotta è gratuito. Per verificare la possibilità di trasporto della sedia a rotelle in stiva nell'ambito di un Servizio di

Trasporto, l'esatta configurazione della sedia a rotelle o dell'altro ausilio per la deambulazione deve essere comunicata a Caputo Bus, prima dell'acquisto del Servizio di Trasporto e con un preavviso di almeno 36 (trentasei) ore rispetto all'orario di partenza dello stesso. Per ragioni di sicurezza, le sedie a rotelle di cui si richiede il trasporto in stiva devono essere pieghevoli e non elettriche.

11.6.2 Per alcuni Servizi di Trasporto, Caputo Bus rende disponibile il trasporto delle sedie a rotelle nel vano passeggeri. Per verificare la possibilità di trasporto della sedia a rotelle nel vano passeggeri nell'ambito di un Servizio di Trasporto, l'esatta configurazione della sedia a rotelle o dell'altro ausilio per la deambulazione deve essere comunicata a Caputo Bus, prima dell'acquisto del Servizio di Trasporto e con un preavviso di almeno 7 (sette) giorni rispetto alla data di partenza dello stesso. Affinché le sedie a rotelle possano essere collocate nel vano passeggeri, queste ultime, indipendentemente dalla data di produzione, devono disporre dei punti di fissaggio di sicurezza, i cosiddetti nodi di forza, conformemente a quanto disposto dalla norma DIN 75078-2 nonché di un'autorizzazione del produttore ai sensi della norma DIN EN 12183 o 12184. La Persona con Disabilità o a Mobilità Ridotta che intenda beneficiare del Servizio di Trasporto collocando la propria sedia a rotelle nel vano passeggeri dovrà: a) confermare il rispetto delle norme previste per il trasporto delle stesse per la verifica della possibilità di trasportare la sedia a rotelle e b) garantire che la sedia a rotelle sia funzionante e tecnicamente progettata in modo tale da poter essere utilizzata in sicurezza durante il Viaggio.

11.6.3 La sedia a rotelle deve essere conforme agli attuali requisiti ufficiali di sicurezza prescritti dalla normativa nazionale, comunitaria e internazionale. Qualora, ad insindacabile giudizio di Caputo Bus, sia pregiudicata la sicurezza del Viaggio, il trasporto in stiva della sedia a rotelle potrà essere negato. Caputo Bus declina ogni responsabilità per danni che siano da ricondursi a condizioni tecniche carenti della sedia a rotelle.
Fatte salve le disposizioni dell'Articolo 15, Caputo Bus risponderà dell'eventuale perdita o danneggiamento di sedie a rotelle, delle altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza ad essa imputabili. L'importo del risarcimento ai sensi del presente Articolo 11.6.4 sarà equivalente al costo di sostituzione o riparazione di attrezzature o dispositivi smarriti o danneggiati.

11.6.4 Se necessario, Caputo Bus compirà ogni ragionevole sforzo per rendere rapidamente e temporaneamente disponibili attrezzature o dispositivi sostitutivi. Le sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza avranno, per quanto possibile, caratteristiche tecniche e funzionali simili a quelli perduti o danneggiati.

12 OBBLIGHI DEI PASSEGGERI

12.1 A bordo dell'Autobus, il Passeggero si impegna a mantenere un comportamento calmo e tranquillo, rispettoso degli altri Passeggeri, del Personale di Guida, ove presente, pertanto: (i) si asterrà dal parlare con il Personale di Guida durante la guida, salvo per segnalare situazioni emergenziali che minano la sicurezza dei Passeggeri o di necessità; (ii) indosserà e allaccerà la cintura di sicurezza; (iii) durante il Viaggio rimarrà seduto al proprio posto, evitando di camminare e occupare la corsia centrale; (iv) rispetterà tutte le istruzioni di sicurezza trasmesse da Caputo Bus mediante la diffusione di messaggi sonori, testuali e/o fornite dal Personale di Guida; (v) non affronterà il Viaggio in stato di ebrezza o intossicazione; (vi) non consumerà sostanze che potrebbero arrecare disturbo agli altri Passeggeri e/o attivare i sistemi di segnalamento di bordo (è vietato il consumo di sigarette e prodotti assimilabili quali sigarette elettroniche e prodotti a tabacco riscaldato non bruciato, narcotici, alcolici e l'assunzione di sostanze illegali in tutti gli ambienti dell'Autobus, comprese le toilette); (vii) rispetterà la pulizia dell'ambiente e dei servizi; (viii) non utilizzerà il telefono cellulare con modalità "vivavoce"; (ix) non utilizzerà apparecchi rumorosi o sonori udibili dagli altri Passeggeri; (x) sarà in uno stato di salute tale da non compromettere la salute degli altri Passeggeri e farà in modo di non si trovarsi in uno stato di alterazione psico fisica dovuto all'assunzione di sostanze stupefacenti e/o di alcolici ovvero abuso di medicinali; (xi) utilizzerà e azionerà i dispositivi di sicurezza presenti a bordo dell'Autobus (es. martelletti di emergenza, porte d'emergenza ecc.) solamente in situazione di necessità ed emergenza; (xii) utilizzerà i dispositivi e le dotazioni di bordo (es. tavolini, poggiapiedi, braccioli, ecc.) secondo l'utilizzo proprio e tale da non apportare danneggiamento, rottura e/o usura agli stessi ovvero disturbo agli altri Passeggeri. Il Passeggero accompagnatore di minorenne assume la piena responsabilità del minore che accompagna, anche al fine di garantire il pieno rispetto delle norme comportamentali e di sicurezza. Caputo Bus declina ogni responsabilità in caso di danni ai Passeggeri (o a terzi) derivante da violazione di quanto precede.

12.2 In caso di violazione da parte del Passeggero degli obblighi e divieti posti a suo carico dalle presenti Condizioni Generali e/o dagli articoli 17 e ss. del titolo II del D.P.R. n. 753/1980, Caputo Bus potrà rifiutare la prestazione del Servizio di Trasporto o sospenderlo, anche mediante l'intervento delle forze dell'ordine, se necessario, senza alcun diritto del Passeggero al rimborso di quanto complessivamente pagato per il Servizio di Trasporto. Il Passeggero sarà ritenuto responsabile per ogni e qualsivoglia danno patito da Caputo Bus e/o da soggetti terzi a causa delle predette violazioni.

12.3 Durante il Viaggio il Personale di Guida ha piena discrezionalità nell'effettuazione di soste all'infuori delle fermate previste per la salita e discesa dei

passeggeri, al fine di rispettare gli obblighi in materia di sicurezza e il rispetto delle norme di lavoro relative alla guida e alle pause per i conducenti. Durante le Soste, il Passeggero dovrà rispettare le seguenti regole: (i) scendere dall'Autobus su richiesta del Personale di Guida o di qualsiasi autorità doganale o di polizia; (ii) non estrarre i Bagagli dalla stiva, salvo in casi debitamente giustificati e previa autorizzazione da parte del Personale di Guida (es. obbligo medico); e (iii) presentarsi a bordo dell'Autobus entro il termine della durata delle Soste annunciato dal Personale di Guida. Caputo Bus si riserva il diritto di proseguire il Viaggio nel caso in cui il Passeggero non ritorni sull'Autobus al termine dell'orario di sosta previsto e previamente comunicato, senza essere ritenuto responsabile dell'assenza del Passeggero stesso.

12.4 Il Passeggero deve utilizzare il servizio WI-FI per finalità lecite e conformemente alle condizioni di utilizzo del servizio, assumendo ogni responsabilità nei confronti di Caputo Bus per eventuali utilizzazioni illecite o improprie ivi comprese azioni che risultino in una messa in pericolo o in un danno per l'operatività della rete dei fornitori di Caputo Bus.

13 BAGAGLI

13.1 Disposizioni applicabili a tutte le tipologie di bagagli

13.1.1 Il trasferimento dei bagagli del Passeggero è regolato dalle seguenti disposizioni del presente Articolo 13. Non sarà possibile effettuare il trasferimento di bagagli diversi da Bagagli Standard, Bagagli Aggiuntivi e Bagagli Speciali (definiti rispettivamente ai successivi Articoli 13.2, 13.3.3 e 13.4).

13.1.2 Non è consentito il trasporto del Bagaglio senza la prenotazione del posto Passeggero. Il Passeggero è responsabile dell'imbarco e del ritiro del proprio bagaglio. L'eventuale assistenza da parte del Personale di Guida è prevista solo in casi eccezionali e non giustifica alcun diritto alla stessa in capo ai Passeggeri, fatti salvi i casi di cui all'Articolo 11.

13.1.3 Il Passeggero è obbligato a consentire al Personale di Guida Caputo Bus di effettuare le verifiche necessarie ad accertare che il trasporto del bagaglio sia conforme alle presenti Condizioni Generali di Vendita e di Trasporto.

13.1.4 Nel caso in cui il Passeggero abbia imbarcato dei bagagli non conformi alle disposizioni delle presenti Condizioni Generali, il Passeggero dovrà provvedere a sua cura a scaricare tali oggetti alla prima fermata successiva.

13.1.5 Gli oggetti di valore, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, contanti, gioielli, metalli preziosi, chiavi, occhiali (da sole e/o da vista), dispositivi elettronici (computer portatili, tablet, lettori MP3, cellulari, macchine fotografiche), lenti a contatto, protesi, medicinali, documenti importanti (diplomi, attestati, certificati, passaporti, patenti, titoli di credito), ecc. e oggetti fragili devono essere trasportati nel bagaglio a mano e sono soggetti alla custodia del Passeggero.

13.1.6 È fatto divieto di imbarcare a bordo degli Autobus materiali e oggetti pericolosi o illegali, in particolare: (i) sostanze esplosive, facilmente infiammabili, radioattive, maleodoranti o corrosive; (ii) oggetti non imballati o privi di protezione che potrebbero arrecare danno ai Passeggeri o ai loro bagagli o all'Autobus; e (iii) sostanze ed oggetti la cui detenzione e/o possesso sono vietati dall'ordinamento nazionale comunitario e/o internazionale, ovvero la cui detenzione e/o possesso potrebbero essere fonte di potenziali pericoli per la sicurezza dell'Autobus nonché per l'incolumità degli altri Passeggeri. Sono generalmente esclusi dal trasporto oggetti di arredamento, mobili o loro parti, elettrodomestici.

13.1.7 È obbligo del Passeggero adottare tutte le cautele necessarie ad evitare che i propri bagagli possano arrecare molestia o fastidio agli altri Passeggeri, nonché possano arrecare danni ai bagagli degli altri Passeggeri ovvero possano non consentire la prosecuzione del Viaggio in condizioni di sicurezza.

13.1.8 È fatto divieto ai Passeggeri di portare con sé armi e munizioni, fatta eccezione per le forze dell'ordine e per gli altri soggetti ad essi equiparabili.

13.1.9 Per motivi di sicurezza e/o su richiesta delle autorità, al Passeggero può essere richiesto di consentire l'esame del suo bagaglio. Se il Passeggero si rifiuta di soddisfare tale richiesta, Caputo Bus può rifiutare di trasportare il Passeggero e i suoi bagagli.

13.1.10 La perdita o il danneggiamento del bagaglio dovuti a un incidente derivante dall'utilizzo dell'Autobus darà diritto a un risarcimento da parte di Caputo Bus per qualsiasi danno giustificato per il quale è ritenuto responsabile, nelle somme stabilite dal Regolamento UE n. 181 del 2011.

13.1.11 Al di fuori del caso di incidente derivante dall'utilizzo dell'autobus di cui all'articolo 13.1.10, in caso di perdita e danneggiamento del bagaglio riposto nel vano bagagli, Caputo Bus sarà responsabile in base alle disposizioni normative vigenti e precisamente in base all'art. 2 della L. 450/1985.

13.2 Bagaglio Standard

13.2.1 Il trasporto del bagaglio incluso nel prezzo del Biglietto è limitato a:
- **Linee TPL (entro 150km)** → nr. 1 (uno) bagaglio a mano e nr. 1 (uno) bagaglio da stiva nelle dimensioni e pesi riportate ai successivi articoli.
- **Autolinea Roma** → nr. 1 (uno) bagaglio a mano e nr. 1 (uno) bagaglio da stiva nelle dimensioni e pesi riportate ai successivi articoli.
- **Autolinea Italia – Svizzera** → nr. 1 (uno) bagaglio a mano e nr. 2 (due) bagagli da stiva nelle dimensioni e pesi riportate ai successivi articoli.
- **Autolinea Rimini-Milano-Como** → nr. 1 (uno) bagaglio a mano e nr. 2 (due) bagagli da stiva nelle dimensioni e pesi riportate ai successivi articoli.

Salvi i casi di acquisto di Servizi Accessori Bagaglio Aggiuntivo e Bagaglio Speciale, Caputo Bus non sarà tenuta ad eseguire il trasferimento di bagagli del Passeggero che non rispettino gli standard del Bagaglio Standard previsti nel presente articolo e potrà rifiutarne l'imbarco.

13.2.2 Il bagaglio a mano può essere collocato nelle cappelliere situate sopra i sedili o sotto il sedile occupato dal Passeggero e deve avere dimensioni massime pari a 42 x 30 x 18 cm.
Il peso massimo per bagaglio a mano deve essere non superiore a 5 kg.
Il bagaglio a mano e il relativo contenuto devono rimanere sotto la custodia del Passeggero per tutta la durata del Viaggio e dovranno essere controllati dallo stesso, al fine di garantire la sicurezza a bordo e non arrecare disturbo agli altri Passeggeri.

13.2.4 Il bagaglio da stiva incluso nel prezzo del viaggio deve essere di dimensioni non superiori a 80 x 50 x 30 cm. Sono consentite dimensioni leggermente divergenti a condizione che il volume complessivo del collo, derivante da altezza, larghezza e lunghezza, non superino i 160 cm.

13.2.5 Il peso massimo per bagaglio da stiva deve essere non superiore a 15 kg.

13.2.6 Tutti i bagagli da stiva devono essere adeguatamente imballati in valigie, coperture protettive, borse o altri contenitori idonei. L'imballaggio dei bagagli è di esclusiva responsabilità dei Passeggeri.

13.2.7 Il bagaglio da stiva deve essere etichettato con i dati del Passeggero quali, il nome, il numero di telefono e l'indirizzo. L'etichettatura dei bagagli è a carico del Passeggero ed è di sua esclusiva responsabilità.

13.2.8 Il Passeggero si impegna a non superare con i suoi effetti personali da imbarcare in stiva il valore di Euro 150,00 (centocinquanta) per bagaglio imbarcato e pertanto Caputo Bus non assume alcun obbligo di trasporto di Bagagli del Passeggero che siano di valore superiore ai predetti Euro 150,00 (centocinquanta).

13.3 Bagaglio Aggiuntivo

13.3.1 Il Passeggero che intenda trasferire bagagli ulteriori rispetto al Bagaglio Standard dovrà acquistare il relativo Servizio Accessorio (se disponibile), che consente al Passeggero di ottenere il trasferimento di un bagaglio aggiuntivo.

13.3.2 Il trasporto del Bagaglio Aggiuntivo è soggetto a disponibilità di spazio; non sussiste alcun diritto al trasferimento di più di due Bagagli per Passeggero.

13.3.3 È necessario che il Bagaglio Aggiuntivo sia prenotato in anticipo, al più tardi alla partenza. Per il trasporto di un Bagaglio Aggiuntivo sarà addebitato un supplemento di prezzo. Il supplemento per il Servizio Accessorio consistente nel Bagaglio Aggiuntivo sarà di volta in volta comunicato in fase di acquisto, salvo disponibilità di spazio.

13.3.4 Il trasferimento del Bagaglio Aggiuntivo è limitato a nr. 1 (uno) per Passeggero e soggetto a disponibilità.

13.3.5 Il Passeggero si impegna a non superare con i suoi effetti personali da imbarcare in stiva come Bagaglio Aggiuntivo il valore di Euro 150,00 (centocinquanta) per Bagaglio Aggiuntivo e pertanto Caputo Bus non assume alcun obbligo di trasporto di Bagagli Aggiuntivi che siano di valore superiore ai predetti Euro 150,00 (centocinquanta).

13.4 Bagaglio Speciale

Il Servizio Accessorio Bagaglio Speciale è soggetto a prenotazione anticipata e conferma della possibilità di imbarco.

13.4.2 Il trasferimento del Bagaglio Speciale è limitato a nr. 1 (uno) per Passeggero.

13.4.3 È necessario che il Bagaglio Speciale sia registrato in anticipo, al più tardi alla partenza. Per il trasporto di un Bagaglio Speciale sarà addebitato un supplemento di prezzo. Il supplemento per il Servizio Accessorio consistente nel Bagaglio Speciale sarà di volta in volta comunicato in fase di acquisto, salvo disponibilità di spazio.

13.4.4 Salve le eccezioni, le deroghe e le disposizioni specifiche di seguito previste, sono sempre considerati Bagaglio Speciale e sono pertanto soggetti alle previsioni del presente Articolo 13.4
(i) le biciclette; queste possono essere trasportate solo su alcune tratte, previa prenotazione e disponibilità. La bicicletta può essere trasportata solo se smontata in due pezzi e riposto in un imballaggio adeguato (custodia) con individuazione del proprietario;
il trasporto di biciclette elettriche, pedelec, tandem e biciclette a tre ruote non è consentito; e
(ii) i monopattini; per essere trasportato, il monopattino deve essere ripiegato e riposto in un imballaggio adeguato (es. borsone, custodia, ecc.); sono equiparati ai monopattini gli skateboard, hoverboard e oggetti simili. Il trasporto di monopattini elettrici non è consentito.
(iii) Il trasporto di vino e olio è consentito esclusivamente in appositi contenitori di acciaio ermeticamente sigillati.

13.4.5 Gli ausili ortopedici del Passeggero Persona con Disabilità o a Mobilità Ridotta non sono classificati come Bagaglio Speciale e seguono le disposizioni specifiche di cui all'Articolo 11.

13.5 Strumenti musicali

13.5.1 Gli strumenti musicali di dimensioni (custodia compresa) inferiori o uguali a quelle massime previste per il bagaglio a mano potranno essere trasportati gratuitamente come bagaglio a mano.

13.5.2 Gli strumenti musicali di dimensioni eccedenti le dimensioni massime per il bagaglio a mano e comunque non superiori a 150 cm derivanti dalla somma di altezza + larghezza + profondità, e non eccedenti i 10 kg di peso, potranno essere trasportati esclusivamente acquistando il Servizio Accessorio (Bagaglio Speciale).

13.6 Passeggini

13.6.1 È possibile trasportare passeggini nel limite di nr. 1 (uno) per Passeggero. I passeggini devono essere pieghevoli. Per il trasporto del passeggino sarà addebitato un supplemento di prezzo. Il supplemento per il Servizio Accessorio

consistente nel trasporto del passeggino, sarà di volta in volta comunicato in fase di acquisto, salvo disponibilità di spazio.

14 ANIMALI

14.1 **Non è ammesso il trasporto di animali sulle Linee a lunga percorrenza**. Per Linee a lunga percorrenza si intende la Linea "Rimini-Milano-Como" e la Linea Internazionale "Italia-Svizzera".

Sulle linee di trasporto pubblico locale (TPL) e sulla linea "Roma", invece, data la breve percorrenza, è consentito il trasporto degli animali. Il Passeggero, solo ed esclusivamente su queste linee, quindi, potrà portare con sé a bordo dell'Autobus animali domestici, vivi, non pericolosi (quali cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia) e di peso non superiore ai 10 kg, muniti di libretto sanitario, previo acquisto di un Servizio di Trasporto Cumulativo, prenotando apposito posto a bordo dell'autobus per l'animale che viaggia con il Passeggero, accanto al posto di quest'ultimo. Il Passeggero che intende prenotare un posto a bordo dell'autobus per il proprio animale domestico, dovrà ripetere, nei campi "nome" e "cognome" per l'ulteriore posto prenotato, i dati del Passeggero.

14.2 Gli animali devono essere trasportati in appositi contenitori (trasportini) che devono recare l'indicazione chiara e leggibile del nominativo e dell'indirizzo del Passeggero. È consentito un contenitore per ciascun Passeggero, avente caratteristiche idonee ad escludere lesioni a persone e danni a cose. L'animale deve essere mantenuto all'interno del contenitore per tutta la durata del Viaggio.

14.3 Al Passeggero spetta la sorveglianza degli animali che porta con sé per tutta la durata del Viaggio. Il Passeggero è responsabile per qualsivoglia danno (a persone e/o cose e/o animali) cagionato dal proprio animale.

14.4 Sono esclusi dal trasporto gli animali domestici pericolosi o affetti da patologie trasmissibili all'uomo.

14.5 Le disposizioni di cui agli Articoli 14.1, 14.2 non trovano applicazione con riferimento ai cani guida da accompagno delle Persone con Disabilità o a Mobilità Ridotta, in relazione ai quali si richiama il precedente Articolo 11.5.

15 RESPONSABILITA'

15.1 Caputo Bus sarà responsabile in caso di accertata violazione di una delle obbligazioni contrattuali di cui alle presenti Condizioni Generali, al Contratto o

derivanti dalla legge, salvo caso fortuito o eventi di forza maggiore che impediscano od ostacolino l'esecuzione delle prestazioni dovute, ossia un evento che Caputo Bus non poteva controllare né ragionevolmente prevedere al momento dell'emissione del Titolo di Trasporto e i cui effetti non possono essere ragionevolmente evitati.

15.2 All'infuori dei casi di colpa grave o dolo, Caputo Bus rimane esclusa da qualsivoglia responsabilità per i seguenti casi(i) scambio o furto di Bagagli; (ii) danni o amplificazione dei danni derivanti da un imballaggio non adeguato dei Bagagli da parte del passeggero e (iii) danni ai Bagagli o al Passeggero derivati da fatto negligente di quest'ultimo.
Fermo quanto al punto precedente, il passeggero che ha subito il furto, lo smarrimento e/o lo scambio del bagaglio riposto nella 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 il call center Caputo Bus al numero 0827 39097 oppure 0827 36991, agli orari d'ufficio, oppure inviare una mail a info@caputobus.it

15.3 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 durante un Viaggio. Per le condizioni e l'importo del risarcimento si rimanda alla legislazione nazionale applicabile ed all'art. 7 del Regolamento UE n. 181 del 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 di un incidente derivante dall'utilizzo di Autobus durante un Viaggio, Caputo Bus presterà un'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del Passeggero a seguito dell'incidente stesso. L'assistenza prestata non costituisce riconoscimento di responsabilità.

SEZIONE C – VARIE

16 RECLAMI

16.1 I Passeggeri possono presentare eventuali reclami, in caso di presunta infrazione da parte di Caputo Bus delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 181 del 2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus:
- compilando l'apposito modulo sul sito web www.caputobus.it, nella sezione dedicata alle segnalazioni e reclami.
- inoltrando la segnalazione all'indirizzo di posta elettronica info@caputobus.it.
- a mezzo PEC all'indirizzo caputobus@pec.it

- a mezzo posta raccomandata spedita all'indirizzo C. da Pescara, 39 - Conza della C. - 83040 - AV

16.2 Ai sensi della normativa europea e nazionale sui diritti dei passeggeri nel trasporto con autobus, i motivi di presentazione del reclamo attengono esclusivamente:
(i) per i servizi regolari di linea la cui distanza sia pari o superiore a 250 Km, nazionali o internazionali:

- mancata emissione del biglietto;
- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie;
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o a mobilità ridotta;
- mancato trasporto alternativo in caso di cancellazione, ritardo alla partenza o overbooking;
- mancate e/o erronee informazioni in caso di cancellazioni o ritardo alla partenza;
- mancata assistenza in stazione in caso di cancellazione o ritardo alla partenza;
- mancata informazione al Passeggero sul Viaggio e sui suoi diritti;
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami;

(ii) per i servizi regolari di linea la cui distanza sia inferiore a 250 Km, nazionali o internazionali:

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

16.3 Ai sensi dell'art. 27 del Regolamento UE n. 181 del 2011, i Passeggeri dovranno presentare i reclami entro tre (3) mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare.

16.4 Caputo Bus (i) entro un (1) mese dal ricevimento del reclamo, notificherà al passeggero che il reclamo è stato accolto, respinto o che è ancora in esame; (ii) non oltre tre (3) mesi dal ricevimento del reclamo, fornirà al passeggero una risposta definitiva allo stesso.

16.5 In seconda istanza, decorsi 90 giorni dall'invio del primo reclamo a Caputo Bus S.r.l., i Passeggeri potranno utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie oppure presentare reclamo - ai sensi dell'art. 28, paragrafo 3, del Regolamento UE n. 181 del 2011 e dell'art. 3, comma 5 del D. Lgs. 4 novembre 2014, n. 169 - all'Autorità di Regolazione dei Trasporti per presunte infrazioni al Regolamento e secondo le modalità stabilite dalla medesima Autorità. In particolare, il reclamo potrà essere presentato alternativamente: (i) Tramite posta raccomandata

all'indirizzo di Via Nizza n. 230, 10126 Torino; (ii) inviando un'e-mail ad uno dei seguenti indirizzi di posta elettronica: Pec: pec@pec.autorita-trasporti.it, E-mail: reclami-bus@autorita-trasporti.it; utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità. Per ulteriori informazioni consultare il sito web www.autorita-trasporti.it.

16.6 È possibile utilizzare alternativamente una lingua tra italiano ed inglese per la presentazione del reclamo. Caputo Bus fornirà risposta ai passeggeri nella medesima lingua da questi utilizzata nella formulazione del reclamo.

16.7 I reclami possono essere inoltrati indifferente tramite web (Reclamo Online) o tramite posta raccomandata/ordinaria (reclamo cartaceo).

16.8 Caputo Bus esaminerà i reclami che riportano congiuntamente i seguenti elementi:
(i) i riferimenti identificativi del passeggero e dell'eventuale rappresentante;
(ii) I riferimenti del viaggio effettuato o programmato e del contratto di trasporto ovvero di copia del titolo di viaggio;
(iii) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti, rispettivamente, dalla normativa di riferimento ovvero dalle condizioni generali di trasporto Caputo Bus.

16.9 Nel caso in cui Caputo Bus non rispetti i termini di cui al precedente paragrafo 16.4, il passeggero ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio in misura (i) non inferiore al 10% nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo ovvero (ii), al 20% nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo. Si precisa che tali indennizzi non sono dovuti nei casi in cui (a) l'importo dello stesso sia inferiore a 4 euro, (b) il reclamo non sia trasmesso dal passeggero con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche previsti nel precedente paragrafo 16.8 oppure (c) al passeggero sia già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

17 MODIFICHE

17.1 Caputo Bus potrà modificare le Condizioni Generali. Tali modifiche, avranno efficacia a far data dal giorno della loro pubblicazione sul Sito Caputo Bus.

18 INFORMATIVA AI SENSI DELLA NORMATIVA SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

18.1 I dati personali relativi ai Passeggeri saranno trattati da Caputo Bus, in qualità di Titolare del trattamento, per finalità strettamente connesse all'erogazione del Servizio di Trasporto e degli eventuali Servizi Accessori, in conformità all'informativa sul trattamento dei dati personali, resa ai sensi dell'art. 13 del GDPR, e, in ogni caso, nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali, per tale intendendosi il Regolamento (UE) n. 679 del 2016 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE, denominato anche General Data Protection Regulation, il D.lgs. n. 196 del 2003, come novellato dal D.lgs. n. 101 del 2018, nonché i provvedimenti di volta in volta emanati dall'Autorità Garante della protezione dei dati personali.

18.2 Caputo Bus tratterà i Dati Personali mediante idonei strumenti cartacei, elettronici e/o telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità di cui sopra e, comunque, in modo tale da garantire la sicurezza e riservatezza dei Dati Personali stessi

20 ALTRE DISPOSIZIONI RILEVANTI

20.1 L'utilizzo dei Canali di Vendita online di Caputo Bus da parte del Passeggero implica l'automatica ed integrale accettazione delle presenti Condizioni Generali e delle altre norme ivi dettagliate (ivi incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la privacy e la cookie policy reperibili nel sito).