

## Sommario

|   |   |
|---|---|
| 1. TITOLI DI VIAGGIO E ACCESSO AL SERVIZIO.....         | 1 |
| 2. COMPORTAMENTO DEL PASSEGGERO E DOVERI.....           | 1 |
| 3. TRASPORTO BAGAGLI.....                               | 1 |
| 4. PERSONE CON DISABILITÀ O MOBILITÀ RIDOTTA (PMR)..... | 2 |
| 5. TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI.....                     | 2 |
| 6. DIRITTI IN CASO DI RITARDO O CANCELLAZIONE.....      | 2 |
| 7. OGGETTI SMARRITI E COPERTURA ASSICURATIVA.....       | 2 |
| 8. RECLAMI E TUTELA DEL PASSEGGERO.....                 | 2 |

## CONDIZIONI DI VIAGGIO

### CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

#### 1. TITOLI DI VIAGGIO E ACCESSO AL SERVIZIO

**Obbligo del Biglietto:** Il passeggero deve salire a bordo munito di regolare titolo di viaggio, acquistato tramite i canali ufficiali (app, sito, rivendite). Il biglietto è nominativo e non cedibile.

**Acquisto a bordo:** Laddove previsto, l'acquisto dal conducente può comportare un sovrapprezzo. Il biglietto deve essere conservato integro per tutta la durata del viaggio e fino alla discesa.

**Validazione:** In caso di malfunzionamento delle obliterate, il passeggero è tenuto ad annullare a mano il biglietto indicando data e ora, informando immediatamente il conducente. I titoli digitali devono essere esibiti da dispositivo funzionante.

#### 2. COMPORTAMENTO DEL PASSEGGERO E DOVERI

Per garantire la sicurezza e il decoro, al passeggero è fatto divieto di:

**Fumo:** È severamente vietato fumare a bordo, incluse le sigarette elettroniche (e-cig) e i dispositivi a tabacco riscaldato.

**Cinture di Sicurezza:** È obbligatorio allacciare le cinture per tutta la durata della marcia (D.Lgs. 150/06). L'azienda declina ogni responsabilità per danni derivanti dal mancato uso.

**Interazione con il conducente:** È vietato parlare al conducente durante la guida, salvo casi di emergenza.

**Soste:** Nelle soste autostradali (secondo i tempi comunicati dal conducente), il passeggero deve rispettare rigorosamente l'orario di ripartenza. Il conducente non è responsabile per i passeggeri che non si presentano all'orario stabilito.

**Decoro:** È richiesto un comportamento rispettoso: evitare schiamazzi, l'uso di dispositivi sonori senza cuffie e l'ingombro dei corridoi.

#### 3. TRASPORTO BAGAGLI

**Bagaglio a mano:** È consentito il trasporto gratuito di un piccolo bagaglio (max 40x30x20 cm) da riporre nelle cappelliere o sotto il sedile, sotto la custodia del passeggero.

**Bagaglio da stiva:** È incluso un bagaglio di dimensioni standard (max 80x50x30 cm). Ogni bagaglio deve riportare un'etichetta con i contatti del proprietario.

**Responsabilità:** In conformità al Reg. UE 181/2011, l'azienda risponde della perdita o danneggiamento in caso di incidente. Il risarcimento massimo non può essere inferiore a circa 1.200 € per bagaglio. Non si risponde per oggetti di valore (gioielli, denaro, elettronica) inseriti nella stiva.

Passeggini: Passeggini e carrozzine devono essere riposti nel bagagliaio e sono trasportati gratuitamente.

#### **4. PERSONE CON DISABILITÀ O MOBILITÀ RIDOTTA (PMR)**

Diritto al trasporto: Non è possibile rifiutare una prenotazione o l'imbarco per motivi di disabilità, salvo per motivi di sicurezza o inadeguatezza strutturale del mezzo.

Assistenza: Per ricevere assistenza specifica, il passeggero deve informare il vettore con almeno 36 ore di preavviso.

Accompagnatori: Se il vettore richiede che la persona sia accompagnata, l'accompagnatore viaggia gratuitamente.

Ausili: Il risarcimento per la perdita o il danneggiamento di sedie a rotelle o attrezzature di mobilità è pari al costo di sostituzione o riparazione.

#### **5. TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI**

Piccola taglia: Ammessi se custoditi in appositi trasportini (max 70x30x50 cm), previo pagamento del biglietto ridotto (dove previsto) e in modo da non arrecare disturbo.

Media/Grande taglia: Ammessi se muniti di guinzaglio e museruola, previo pagamento del biglietto. L'accesso può essere limitato in caso di eccessivo affollamento.

Cani Guida: I cani guida per non vedenti viaggiano sempre gratuitamente e non sono soggetti a limitazioni o supplementi.

#### **6. DIRITTI IN CASO DI RITARDO O CANCELLAZIONE**

In conformità al Regolamento UE 181/2011 (per tratte >250 km):

Informazione: In caso di ritardo, il passeggero deve essere informato entro 30 minuti dall'orario di partenza previsto.

Ritardo > 90 min: Assistenza gratuita (spuntini/bevande) e, se necessario, pernottamento (max 2 notti, max 80 €/notte).

Cancellazione o Ritardo > 120 min: Il passeggero ha diritto alla scelta tra il rimborso integrale o il reinstradamento verso la destinazione finale. Se tale scelta non viene offerta, è dovuto un indennizzo pari al 50% del prezzo del biglietto in aggiunta al rimborso.

#### **7. OGGETTI SMARRITI E COPERTURA ASSICURATIVA**

Oggetti Smarriti: Gli oggetti rinvenuti sono custoditi presso la sede operativa. Il vettore si attiva per contattare il proprietario ove sia possibile risalire all'identità.

Assicurazione: Tutti i viaggiatori sono coperti da polizza Responsabilità Civile verso Terzi (RCA) secondo i massimali di legge per danni a persone o cose derivanti dalla circolazione.

#### **8. RECLAMI E TUTELA DEL PASSEGGERO**

*Mlrante Turismo si impegna a garantire standard qualitativi elevati. Qualora il passeggero riscontri disservizi o difformità rispetto a quanto previsto dalla presente Carta dei Servizi, può presentare reclamo secondo le modalità di seguito descritte.*

#### **REGOLAMENTO PER IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI**

Art. 1 – Oggetto e ambito di applicazione

Mlrante Turismo S.r.l. definisce con il presente documento il contenuto minimo dei diritti, anche risarcitori, che l'utente può esigere in merito al trattamento dei reclami. Il regolamento si applica ai servizi regolari di trasporto con autobus operati dall'azienda il cui punto di imbarco sia in Italia o, per servizi extra-UE, il cui punto di sbarco sia in territorio italiano.

Art. 2 – Accessibilità e lingue

Mlrante Turismo S.r.l. garantisce un meccanismo di trattamento dei reclami di facile accesso e utilizzo, con particolare attenzione alle necessità delle persone con disabilità.

- Lingue: È garantita la possibilità di presentare il reclamo in lingua italiana e in lingua inglese.
- Risposta: L'azienda fornirà la risposta nella medesima lingua utilizzata dall'utente per l'inoltro.

#### Art. 3 – Canali di inoltro dei reclami

L'azienda mette a disposizione i seguenti canali per l'invio:

- Modulo a bordo: Richiedendo al conducente l'apposita modulistica da compilare e riconsegnare contestualmente;
- Sito Web: Compilando l'apposito form nella sezione "Reclami" in homepage del sito [www.MIrranteTurismo.it](http://www.MIrranteTurismo.it); sul sito inoltre è disponibile un modulo RECLAMI anche in modalità stampabile.
- Posta Elettronica ( mail o PEC) Inviando una comunicazione all'indirizzo mail: [info@miranteturismo.it](mailto:info@miranteturismo.it) o PEC [info@pec.miranteturismo.it](mailto:info@pec.miranteturismo.it) garantendo il rilascio di una ricevuta di trasmissione (in caso di PEC, l'indirizzo è abilitato a ricevere anche da caselle non certificate).
- Presso la Sede: Allo sportello della Sede MIrrante Turismo via Calata Capodichino, 108 80141 Napoli, dove gli operatori incaricati registreranno la segnalazione e rilasceranno ricevuta.
- Posta Raccomandata: Inviando il reclamo a MIrrante Turismo via Calata Capodichino, 108 80141 Napoli

#### Art. 4 – Contenuto minimo del reclamo

il reclamo deve essere trasmesso entro tre mesi (90 giorni) dalla data in cui il servizio regolare è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato.

MIrrante Turismo srl esamina ogni reclamo, anche se non presentato tramite modulo standard, purché contenga almeno:

- Identificativi utente: Nome, cognome e recapito (e delega con documento d'identità se inviato da un rappresentante).
- Dettagli del viaggio: Data, ora di partenza, origine, destinazione e numero del biglietto o codice di prenotazione (o copia del titolo di viaggio).
- Descrizione del disservizio: Indicazione della non coerenza rilevata rispetto alla normativa o alla Carta dei Servizi.

#### Art. 5 – Decorrenza dei termini

Ai fini del calcolo dei tempi di risposta, il reclamo si considera ricevuto:

- Web/E-mail: Il giorno stesso dell'invio.
- Raccomandata: Il giorno della consegna effettiva all'azienda.
- Altre modalità (consegna a mano): Nel giorno della consegna (se prevista ricevuta) o comunque entro 5 giorni dalla consegna ai sistemi aziendali.

#### Art. 6 – Requisiti di motivazione della risposta

La risposta fornita da MIrrante Turismo srl sarà scritta in linguaggio comprensibile e dovrà indicare chiaramente:

1. Se il reclamo è accolto o respinto, basandosi sui fatti e sulla disciplina applicabile.
2. Il diritto a eventuali indennizzi o rimborsi, con relative modalità e tempistiche per ottenerli (in denaro, salvo diversa indicazione dell'utente).
3. Le misure correttive adottate per risolvere il problema.
4. I rimedi attivabili in caso di insoddisfazione, incluse le procedure di risoluzione extragiudiziale e il reclamo all'Autorità (ART).
5. Un recapito per eventuali richieste di chiarimento sulla risposta stessa.

#### Art. 7 – Termini di risposta e Indennizzi automatici

In conformità al Regolamento (UE) n. 181/2011:

- Primo riscontro: Entro 1 mese, l'azienda comunica l'esito (accolto/respinto/in esame).
- Risposta definitiva: Entro 3 mesi dalla ricezione del reclamo.
- Indennizzo per ritardo: Se la risposta definitiva arriva oltre i 90 giorni, l'utente ha diritto a un indennizzo automatico sul prezzo del biglietto:
  - 10% tra il 91° e il 120° giorno.
  - 20% oltre il 120° giorno.
  - nel caso di abbonamenti, l'entità dell'indennizzo automatico è rapportato alla quota giornaliera dell'abbonamento.
- Esclusioni: L'indennizzo non è dovuto se inferiore a 4 euro, se il reclamo è incompleto o se già corrisposto per lo stesso viaggio.

Art. 8 – Rimedi di Seconda Istanza e Trasparenza

1. Reclami di Seconda Istanza: In caso di risposta insoddisfacente o mancata entro i termini, l'utente può rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) tramite il sistema telematico SiTe disponibile sul sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it), L'invio del reclamo via posta raccomandata o PEC agli indirizzi dell'Autorità.
  2. Risoluzione Extragudiziale (ADR): L'utente può avvalersi delle procedure di conciliazione amichevole presso gli organismi iscritti nell'elenco dell'Autorità.
- Informazioni: Le modalità di reclamo sono indicate sul sito, nelle condizioni di trasporto, nella Carta dei Servizi e a bordo degli autobus.
  - Titolo di viaggio: Il biglietto riporta chiaramente il nome del gestore e l'indirizzo web della sezione reclami.
  - Conservazione: Mirante Turismo srl conserva i dati dei reclami per almeno 24 mesi dalla data del servizio.