

Condizioni generali di trasporto Autolinee Nazionali

Tutti i servizi si effettuano con prenotazione obbligatoria e gratuita del posto anche nel caso di servizi svolti in collaborazione con vettori partner. Non sono ammessi viaggiatori sprovvisti di biglietto. I titoli di viaggio devono essere nominativi.

I titoli di viaggio devono essere acquistati presso uno dei punti vendita autorizzati. Possono essere acquistati anche on-line sul sito www.ferroviedegargano.com.

Il viaggiatore che acquista il biglietto è ammesso a bordo munito anche del solo codice titolo univoco abbinato al nominativo.

Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto solo se in possesso di valido titolo di viaggio per la tratta, la data e l'orario di partenza indicati. Non sono ammesse variazioni di località di salita e/o discesa o inversioni di percorso. Il passeggero non ha, pertanto, diritto ad un servizio di trasporto diverso da quello indicato sul titolo di viaggio.

Tutti gli autobus sono dotati di indicatore esterno di destinazione a led luminoso che informa i passeggeri sulla destinazione di ogni singola corsa.

È consentito il rilascio della fattura per l'acquisto del titolo di viaggio, a condizione che la richiesta sia presentata nella giornata di acquisto/emissione, a mezzo mail, all'indirizzo ufficio.cp@fergargano.it, corredata della copia del titolo medesimo indicando il codice univoco o la P.E.C. di riferimento per la fattura elettronica.

L'elenco dei punti vendita è disponibile sul sito www.ferroviedelgargano.com.

Informazioni sulle variazioni del servizio

L'Azienda non assume responsabilità qualora per cause di forza maggiore (in maniera esemplificativa e non esaustiva: condizioni meteorologiche avverse, gravi catastrofi naturali, impercorribilità delle strade, traffico, controlli e/o disposizioni dell'Autorità) si verifichino variazioni di orario o la interruzione o la soppressione in tutto o in parte di una corsa.

Le informazioni sulle interruzioni o variazioni programmate ovvero intervenute per le cause di forza maggiore saranno garantite con la più ampia tempestività e la più ampia diffusione possibile (avvisi a bordo dei mezzi, nelle stazioni, sul sito internet, ufficio informazioni, sms, social, mail).

Regolarizzazioni in corso di viaggio

Il cliente che, all'atto dei controlli è trovato sprovvisto del titolo di viaggio o in possesso di titolo di viaggio non regolamentare o non conforme per tratta o a tariffa non spettante, ferma restando la disponibilità di posti a sedere, oltre al biglietto di corsa semplice ordinaria per la tratta interessata ovvero alla differenza di prezzo tra la corsa semplice ordinaria ed il prezzo già corrisposto, sarà ulteriormente assoggettato al pagamento di una maggiorazione. In tutti gli altri casi non potrà proseguire il viaggio.

Il cliente in possesso di titoli di viaggio contraffatti, oltre alla sanzione prevista, è passibile di denuncia all'Autorità Giudiziaria competente.

Servizi per passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta

Non tutti gli autobus delle autolinee di interesse nazionale sono dotati di dispositivo per l'accesso di passeggeri con mobilità ridotta. Tuttavia, l'Azienda si impegna a mettere in atto tutte le iniziative possibili al fine di facilitarne l'accessibilità, fatto salvo il rispetto delle necessarie condizioni di sicurezza concretamente realizzabili.

Al passeggero con disabilità o a ridotta mobilità che può autonomamente salire o scendere dall'autobus ovvero al passeggero con disabilità o a ridotta mobilità che viaggia con l'accompagnatore sarà sempre garantito il trasporto. Possono essere stivate nel bagagliaio dell'autobus esclusivamente sedie a rotelle pieghevoli.

Sono in servizio, altresì, tre autobus dotati dei dispositivi di accesso facilitato nonché di posti di stazionamento delle carrozzine. Al fine di poterne garantire l'utilizzo, il viaggiatore interessato dovrà chiedere a mezzo fax, al num. 0881.587294, o a mezzo mail, a dar@fergargano.it, almeno 48 ore prima della partenza prevista, la disponibilità dell'autobus con il predetto dispositivo.

Trasporto di bambini

I bambini da 0 a 10 anni hanno diritto allo sconto sulla tariffa ordinaria prevista per gli adulti. Chi accompagna i bambini è responsabile degli stessi per l'intera durata del viaggio. I viaggiatori compresi fra 0 e 14 anni devono obbligatoriamente viaggiare accompagnati da un adulto.

Trasporto di animali

Il passeggero può portare con sé, previo acquisto di titolo di viaggio, animali domestici di piccola taglia, purché collocati nelle apposite borse da trasporto, in modo tale da non arrecare disturbo e molestia agli altri passeggeri.

L'animale trasportato non occupa il posto a sedere, che resta a disposizione del proprietario. Possono viaggiare gratuitamente i cani guida per non vedenti.

Trasporto di cose - Oggetti smarriti

Il viaggiatore, a propria cura e responsabilità, ha diritto ad una franchigia per il trasporto di un bagaglio gratuito a mano di piccole dimensioni (max 40x30x15 cm) e di peso non superiore a kg 5 da collocare all'interno dell'autobus negli appositi scomparti.

Ha diritto, inoltre, al trasporto gratuito, collocandolo a propria cura, in stiva di un ulteriore bagaglio

(ermeticamente chiuso) delle dimensioni massime di cm 80x50x30 e di peso non superiore a kg 20. Il bagaglio deve contenere apposita etichetta, a cura del passeggero, indicante tutti i riferimenti (nominativo, indirizzo e numero telefonico) del medesimo, oltre alla data e tratta del viaggio. In tutti gli altri casi, sempre che il bagagliaio lo consenta, è tenuto ad acquistare un ticket per ogni bagaglio. La tariffa “bagaglio supplementare” è applicata a bordo solo dall’operatore di esercizio (conducente).

Biciclette e velocipedi in genere possono essere trasportate nel vano bagagli solo se ripiegabili e contenute nelle apposite custodie.

Non è assolutamente consentito il trasporto di liquidi, oggetti preziosi, fragili e/o eccessivamente ingombranti o pericolosi. È, inoltre, vietato riporre nel bagaglio da stiva denaro, carte valori, notebook, telefoni cellulari, oggetti di valore e assimilati.

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

L’Azienda si riserva di chiedere il risarcimento al viaggiatore per danni causati, dal suo bagaglio e dal suo comportamento, al patrimonio aziendale e/o a terzi.

L’Azienda non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti e dei bagagli non consegnati e trasportati a titolo gratuito.

Il vettore, in base alle disposizioni di legge vigenti, è responsabile della perdita e delle avarie del bagaglio che gli è stato consegnato ermeticamente chiuso entro il limite massimo di euro 6.20 per chilogrammo (per un massimo di kg 20) o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore del passeggero ed accettata dal vettore all’atto della partenza, se non prova che la perdita o le avarie siano derivate da causa a lui non imputabile.

Per i bagagli e gli oggetti non consegnati, ove trasportati non a titolo gratuito, l’Azienda 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. In ogni caso è escluso il diritto al risarcimento o indennizzo del valore del contenuto del bagaglio non consegnato, sia in caso di trasporto a titolo gratuito che a titolo oneroso.

Non è previsto alcun risarcimento od indennizzo automatico. Il passeggero – nell’ambito della normativa sopra richiamata ed entro i limiti ivi precisati – avrà diritto al risarcimento dei soli danni che risultino provati.

È inoltre previsto il risarcimento (pari al costo della riparazione o sostituzione) in caso di perdita o danneggiamento di attrezzature per la mobilità (sedie a rotelle e altri dispositivi di assistenza) ascrivibili al vettore.

Se necessario, il vettore si adopera nei limiti del possibile per sostituire temporaneamente la perdita o l’attrezzatura per la mobilità perduta o danneggiata. Nel caso di smarrimento, perdita o avaria riscontrata nel trasporto del bagaglio, il passeggero, a pena di improcedibilità, deve notificare immediatamente dell’accaduto al personale di bordo all’atto dell’arrivo alla fermata di destinazione ed entro tre giorni circostanziare gli eventi scrivendo a Ferrovie del Gargano – Via San Severo n. 96 – 71121 Foggia ovvero, a mezzo mail, a dar@fergargano.it.

Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo degli autobus aziendali saranno custoditi ai sensi degli articoli 927 e ss. del Codice Civile.

Cambio della data/ora di partenza

Il cambio della data o dell’ora di partenza è ammesso per tutte le tipologie di biglietti a condizione che la richiesta sia effettuata almeno 2 ore prima dell’orario di partenza previsto, durante gli orari di apertura al pubblico, presso qualsiasi agenzia e/o rivendita convenzionata ovvero attraverso l’area

riservata per i clienti registrati. Il cambio potrà prevedere il pagamento di una penale a titolo di spese che terrà conto del ricalcolo tariffario eventualmente intervenuto.

Rimborsi

Il rimborso per fatto proprio del viaggiatore è ammesso a condizione che la richiesta sia effettuata, almeno 2 ore prima dell'orario di partenza previsto, durante gli orari di apertura al pubblico, presso l'agenzia e/o rivendita convenzionata che ha emesso il titolo di viaggio.

La somma da rimborsare sarà pari al prezzo corrisposto detratto di una penale a titolo di spese pari al 50% del costo del biglietto che terrà conto del ricalcolo tariffario eventualmente intervenuto. Su richiesta del cliente, può essere rilasciato un bonus.

La Società si riserva il diritto di non rimborsare titoli rilasciati con tariffe promozionali.

Il rimborso non è ammesso per i biglietti acquistati on-line. La Società si riserva, tuttavia, la possibilità del rilascio di un bonus su richiesta dell'interessato ovvero il riaccredito nel "borsellino" dell'utenza registrata.

I titoli di viaggio acquistati con bonus o borsellino non sono rimborsabili.

Per mancata effettuazione del viaggio per fatti imputabili alle Ferrovie del Gargano, il cliente dovrà inviare richiesta scritta di rimborso o di sostituzione corredata del titolo di viaggio in originale entro 30 gg. dal verificarsi dell'evento:

- all'indirizzo mail dar@fergargano.it;
- a mezzo posta a Ferrovie del Gargano – Via San Severo n. 96 – 71121 Foggia.

Risarcimento ed 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 al Regolamento UE n. 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.

Ai sensi del Regolamento UE n. 181/2011, 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.

Diritti del passeggero in caso di cancellazione o ritardo

Nel caso di servizi pari o superiori a 250 km, ai sensi del Regolamento UE n. 181/2011, il vettore:

1. Qualora preveda ragionevolmente che il servizio regolare subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea per oltre centoventi minuti, offre al passeggero la scelta tra:

a) la continuazione o il reinstradamento verso la destinazione finale, senza oneri aggiuntivi ed a condizioni simili come indicato sul titolo di viaggio, non appena possibile;

b) il rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito in autobus al primo punto di partenza come indicato sul titolo di viaggio, non appena possibile.

2. Se il vettore non è in grado di offrire al passeggero la scelta di cui in precedenza, il passeggero ha diritto di farsi corrispondere una somma pari al 50% del prezzo del biglietto, oltre al rimborso previsto al capo precedente. Il rimborso e/o indennizzo sarà corrisposto entro un mese dalla presentazione della domanda.

3. Quando l'autobus diventa inutilizzabile durante il viaggio, il vettore assicura o la continuazione del servizio con un altro veicolo dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile o il trasporto dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile verso un idoneo punto di attesa e/o stazione da cui il viaggio possa proseguire.

4. Quando un servizio regolare subisce una cancellazione o un ritardo, in partenza dalla fermata, di oltre 120 minuti, i passeggeri hanno diritto alla continuazione, al reinstradamento o al rimborso del prezzo del biglietto da parte di Ferrovie del Gargano, come specificato al precedente punto 1).

5. Il rimborso e/o indennizzo di cui al punto 1. b) ed al punto 4. avviene entro quattordici giorni dal ricevimento della domanda.

Il rimborso potrà essere sostituito, se il passeggero accetta, da un bonus di pari importo da riutilizzarsi.

Reclami

Il cliente può presentare all'Azienda segnalazioni e reclami, in forma scritta.

I passeggeri, che intendono presentare un reclamo/segnalazione a Ferrovie del Gargano, possono, per ogni tipologia di servizio, compilare uno dei modelli allegati. La presentazione dell'istanza può avvenire con le seguenti modalità:

- inviando una mail all'indirizzo reclamiweb@fergargano.it;
- consegnando il modulo alle biglietterie di stazione;
- Trasmettendo a mezzo posta ordinaria a Ferrovie del Gargano – Via San Severo n. 96 – 71121 Foggia.

In ogni caso, il passeggero, oltre ad indicare tutti gli elementi necessari ai fini dell'individuazione delle circostanze che avrebbero determinato l'inadempimento, dovrà necessariamente allegare copia del documento di riconoscimento e del titolo di viaggio utilizzato.

I reclami carenti di uno solo dei predetti requisiti non saranno gestiti.

Entro trenta giorni dal ricevimento del reclamo/segnalazione, l'Azienda risponderà in maniera motivata ovvero, in casi giustificati, informerà il passeggero della data (non oltre i novanta giorni dal ricevimento del reclamo/segnalazione) entro cui potrà attendersi una risposta.

Nel caso in cui, il passeggero, insoddisfatto della risposta o non l'abbia ricevuta nei trenta giorni previsti, potrà chiedere a Ferrovie del Gargano l'avvio della procedura conciliativa gratuita. L'Azienda esprimerà tale procedura con un rappresentante di una delle Associazioni dei consumatori maggiormente rappresentative della provincia di Foggia, al fine di verificare una proposta di composizione amichevole del reclamo/segnalazione presentato.

Il passeggero ha, altresì, la facoltà di formulare reclami/segnalazioni, in seconda istanza ed avverso la risposta al reclamo/segnalazione ricevuta da Ferrovie del Gargano ovvero nel caso di mancata risposta nel termine di 90 giorni dal ricevimento della reclamo/segnalazione, all'Autorità di Regolazione dei Trasporti – Via Nizza n. 230 – 10126 Torino – www.autorita-trasporti.it.

- [modulo di reclamo/segnalazione per i viaggi con il treno;](#)
- [modulo di reclamo/segnalazione per i viaggi con autobus del trasporto pubblico regionale e locale;](#)
- [modulo di reclamo/segnalazione per i viaggi con autobus delle linee interregionali \(nazionali\).](#)