

NON SIETE SODDISFATTI DI COME SONO STATI APPLICATI I VOSTRI DIRITTI?

1. Per prima cosa contattate la compagnia entro tre mesi dal viaggio (sia che il viaggio sia stato effettuato per intero sia in caso contrario);
2. descrivete in breve il vostro reclamo, senza dimenticare di fornire le date del viaggio, tutte le informazioni relative alla prenotazione, i dettagli di qualsiasi referente con cui abbiate parlato e ogni documentazione utile;
3. conservate una copia dei documenti inviati e attendete un tempo ragionevole per gli accertamenti del caso.

La compagnia è tenuta a inviare una risposta entro tre mesi.

Se non siete soddisfatti della risposta ottenuta dalla compagnia, potrete inoltrare reclamo a uno degli organismi responsabili dell'applicazione nazionale del regolamento. Non scordatevi di fornire copie di tutta la corrispondenza attinente al vostro caso.



→ Ulteriori informazioni

sono disponibili all'indirizzo europa.eu/youreurope/travel (da cui è possibile scaricare l'App sui diritti del passeggero) o tramite Europe Direct (numero gratuito: 00 800 6 7 8 9 10 11*).

È possibile ottenere informazioni utili anche presso i Centri europei dei consumatori: ec.europa.eu/consumers/ecc/

* Alcuni operatori telefonici potrebbero non consentire le chiamate ai numeri verdi o applicare delle tariffe.

Questo opuscolo è a mero scopo informativo. Per qualsiasi rivendicazione o azione legale intrapresa in caso di controversia fanno fede unicamente le norme scritte in materia contenute nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea pubblicata da: Commissione Europea, Direzione Generale per la Mobilità e i Trasporti, 3-1049 Bruxelles

ORGANISMI RESPONSABILI DELL'APPLICAZIONE NAZIONALE DEL REGOLAMENTO

Belgio

Service Public Fédéral Mobilité et Transports
Federale Overheidsdienst – Mobiliteit en Vervoer
www.mobilit.fgov.be

Direction du transport de personnes
du Service Public de Wallonie
Tel.: +32 (0)81 77 31 62

Vlaamse Ombudsdienst
Tel.: +32 (0)2 552 41 24
www.vlaamseombudsdienst.be

Bulgaria

Изпълнителна агенция
"Автомобилна администрация"
Tel.: +359 293 088 40
www.rta.government.bg

Cipro

Τμήμα Οδικών Μεταφορών
Tel.: +357 228 07 100
+357 228 07 171
www.mcw.gov.cy/rtd

Danimarca

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro
(Vedvørende rejser solgt af dansk trafikskelskab eller trafikskelskab med sæde i Danmark)
Tel.: +45 3613 1891
www.abtm.dk

Trafikstyrelsen
(Vedvørende rejser solgt af trafikskelskab i udlandet)
Tel.: +45 7221 8800
www.trafikstyrelsen.dk

Estonia

Tarbijakaitseamet
Tel.: +372 62 01 707
www.tarbijakaitseamet.ee

Finlandia

Kulttuurijärjittelätkunta
Tel.: +358 295 665 200
www.kulttuurijarjitta.fi

Liikenteen turvallisuusvirasto
Tel.: +358 295 345 000
www.trati.fi

Francia

Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation
et de la Répression des Fraudes (DGCCRF)
Sous-direction des services et des réseaux
Bureau des transports, du tourisme et
du secteur automobile
Tel.: +33 1 40 04 04 04

Germania

Eisenbahn-Bundesamt (EBA)
Tel.: +49228/30795 400
www.eisenbahn-bundesamt.de

Irlanda

National Transport Authority
Tel.: +353 1 879 8300
www.nationaltransport.ie

Lettonia

VSIA Autotransporta direkcija
Tel.: +371 67280485
www.atd.lv

Lituania

Valstybinė varıtotojų teisių apsaugos tarnyba
Tel.: +370 526 26 751
www.vvt.lt

Lussemburgo

Communauté des transports
Tel.: +352 26 86 57 1
secretariat@cdt.lu

Malta

Malta Competition and Consumer Affairs Authority
Tel.: +356 2395 2000
www.mcaa.org.mt

Paesi Bassi

Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) – Ministerie van
Infrastructuur en Milieu
Tel.: +31 (0) 88 489 00 00
www.ilent.nl

Portogallo

Instituto da Mobilidade e dos Transportes
Tel.: +351 217 949 100
www.imt-ip.pt

Regno Unito

Bus Users UK
(for England (except London), Wales and Scotland)
enquiries@bususers.org
www.bususers.org

London TravelWatch (for London)

Tel.: +44 (0) 20 3176 2999
www.londontravelwatch.org.uk

Regno Unito (Irlanda del Nord)

Road Safety and Vehicle Regulation Division,
Department of the Environment
Tel.: +44 (0) 28 9054 0540
www.doeni.gov.uk

Repubblica Ceca

Ministerstvo dopravy (pro zahraniční služby)
www.mtdcr.cz

Krajský úřad Jihomoravského kraje
(pro národní/regionální služby) odbor dopravy
Tel.: +420 54165 1111

Magistrát hlavního města Prahy

(pro národní/regionální služby)
odbor dopravy
Tel.: +420 236 00 4300

Repubblica Slovacca

Slovenská obchodná inšpekcia
Ústredný inšpektorát
Tel.: +421 258 272 103;
+421 258 272 140
www.soi.sk

Romania

Inspectoratul de Stat pentru Controlul in Transportul Rutier
Tel.: +40 374 930 814
www.isctr-mt.ro

Slovenia

Ministerstvo za infrastrukturo
Tel.: +386 (0)1 478 80 00
www.mzip.gov.si

Spagna

Ministerio de Fomento
Tel.: +34 915 977 000
www.fomento.es

Svezia

Konsumentverket
Tel.: +46 771 423 300
www.konsumentverket.se

Transportstyrelsen

Tel.: +46 771 503 503
www.transportstyrelsen.se

Ungheria

Nemzeti Közlekedési Hatóság
Tel.: +36 1 373 1403
www.nkh.gov.hu

MI-03-13-172-IT-C



Commissione
europea



I tuoi
diritti
di
passeggero



in mano



Diritti dei passeggeri nel trasporto con autobus

CHE COSA DOVETE SAPERE

Mobilità e
trasporti



Ufficio delle pubblicazioni



Cancellazione? Ritardo prolungato? Discriminazione all'acquisto del biglietto?



In Europa, quando viaggiate in autobus, siete tutelati dalla normativa per i diritti dei passeggeri. Tali diritti si applicano quando l'intera durata del viaggio avviene all'interno dell'Unione Europea, a passeggeri che usufruiscono di servizi regolari, su un itinerario determinato con fermate prestabilite e una frequenza specificata.

NON DISCRIMINAZIONE

La normativa europea protegge i passeggeri da qualsiasi forma di discriminazione fondata sulla nazionalità, sul luogo di residenza o su eventuali disabilità all'atto di acquisto di un biglietto o durante il viaggio.

PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA

I passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta hanno gli stessi diritti degli altri passeggeri e devono essere messi in condizione di viaggiare agevolmente e senza costi aggiuntivi.

Le compagnie, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici possono rifiutare di emettere un biglietto o di far salire a bordo una persona per motivi di disabilità o mobilità ridotta se la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche alle fermate e alle stazioni, renda questo fisicamente impossibile o nel caso in cui ciò comporti una violazione degli obblighi in materia di salute e di sicurezza.

Per i servizi internazionali a lunga percorrenza (oltre i 250km), le compagnie e i gestori delle stazioni sono tenuti a fornire gratuitamente assistenza sia nelle stazioni di fermata dell'autobus che a bordo. In alternativa, possono accettare un accompagnatore a bordo gratuitamente.

Il tipo di assistenza richiesta dalla persona con disabilità deve essere comunicato con almeno 36 ore di anticipo.

Se la compagnia è responsabile della perdita o del danneggiamento di attrezzature per la mobilità, il passeggero ha diritto a essere risarcito integralmente.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Il passeggero dovrà essere adeguatamente informato in merito ai servizi e ai suoi diritti. Le compagnie e i gestori della stazione sono tenuti a informare il passeggero circa i suoi diritti prima della partenza.

ASSISTENZA IN CASO DI RITARDO O CANCELLAZIONE

Il seguente regolamento si applica ai servizi di lunga percorrenza, vale a dire a tratte superiori ai 250 km.

In caso di ritardo o di cancellazione del servizio, il passeggero deve essere informato della situazione e dell'ora prevista di partenza e di arrivo appena tali informazioni sono disponibili. Nel caso di un viaggio la cui durata prevista superi le tre ore, in caso di cancellazione o ritardo alla partenza da una stazione superiore a novanta minuti, la compagnia è tenuta a fornire ai passeggeri a titolo gratuito pasti, bevande e spuntini (se possono essere ragionevolmente forniti) e, in determinate condizioni, una sistemazione in albergo o in altro alloggio.

REINSTRADAMENTO O RIMBORSO IN CASO DI RITARDO, CANCELLAZIONE O ACCETTAZIONE DI UN NUMERO DI PRENOTAZIONI SUPERIORE AI POSTI DISPONIBILI

Per i servizi internazionali di lunga percorrenza (superiori ai 250km), in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiori ai posti disponibili e di conseguente negato imbarco, o se la compagnia prevede che il servizio subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza per oltre centoventi minuti, la compagnia è tenuta ad offrire immediatamente al passeggero la scelta tra il reinstradamento verso la destinazione finale o il rimborso del prezzo del biglietto.

Il reinstradamento deve essere offerto non appena possibile e senza oneri aggiuntivi e a condizioni simili. Il passeggero ha diritto al rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, al ritorno gratuito in autobus al primo punto di partenza stabilito nel contratto di trasporto, non appena possibile.

Il passeggero può anche accordarsi con la compagnia per prenotare lo stesso viaggio in una data successiva di sua discrezione, e a condizioni di trasporto simili.

Se un autobus diventa inutilizzabile durante il viaggio, la compagnia è tenuta ad inviarne un altro in sostituzione per consentire ai passeggeri di continuare il viaggio.

RISARCIMENTO IN CASO DI RITARDO, CANCELLAZIONE O ACCETTAZIONE DI UN NUMERO DI PRENOTAZIONI SUPERIORE AI POSTI DISPONIBILI

Per servizi internazionali di lunga percorrenza (superiori ai 250km), il passeggero ha diritto a un risarcimento pari al 50% del prezzo del biglietto in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiori ai posti disponibili e conseguente negato imbarco, di cancellazione del viaggio o di ritardo alla partenza superiore ai 120 minuti senza che al passeggero sia stato offerto da parte della compagnia il reinstradamento o il rimborso.

RESPONSABILITÀ DELLA COMPAGNIA VERSO I PASSEGGERI E IL LORO BAGAGLIO

Il suddetto regolamento si applica ai servizi di lunga percorrenza (vale a dire tratte superiori a 250km).

Le compagnie sono tenute a corrispondere un risarcimento in caso di lesioni o decesso del passeggero e nei casi di perdita o danneggiamento del bagaglio a causa di incidenti stradali.

Le compagnie sono anche tenute a fornire assistenza per far fronte alle esigenze pratiche immediate del passeggero a seguito di un incidente.

