



MARINOBUS



CONDITIONS DE VOYAGE



PRÉAMBULE

ART. 1 INFORMATIONS SUR LES VOYAGES

ARTICLE 2 LE DOCUMENT DE VOYAGE

- 2.1. Type de documents de voyage
- 2.2. Validité du document de voyage
- 2.3. Vol et perte du titre de transport
- 2.4. Facturation du titre de transport
- 2.5. Confidentialité
- 2.6. Changement de date
- 2.7. Accréditation/remboursement du titre de transport
- 2.8 Remboursement du titre de transport

ART. 3 TRANSPORT DE MINEURS

- 3.1. Dispositifs de retenue pour enfants à bord du car
- 3.2. Transport de mineurs accompagnés
- 3.3. Transport de mineurs non accompagnés

ART. 4 BAGAGES

- 4.1. Type de bagages et dimensions acceptées
- 4.2. Bagages supplémentaires
- 4.3. Objets contenus dans les bagages
- 4.4. Responsabilité en matière de bagages
- 4.5. Vol et/ou perte de bagages

ART. 5 RÈGLES DE CONDUITE ET RESPONSABILITÉ DES PASSAGERS

- 5.1. Responsabilité des passagers en cas de dommages
- 5.2. Fumeurs / Arrêts en cours de voyage / Toilettes

ART. 6. TRANSPORT D'ANIMAUX

- 6.1. Animaux admis à bord
- 6.2. Responsabilités

6.3. Coût du transport

ARTICLE 7 CONDITIONS CONTRACTUELLES NON DISCRIMINATOIRES

ART. 8 DROITS DES PASSAGERS HANDICAPÉS OU À MOBILITÉ RÉDUITE

ART. 9 DROITS DES PASSAGERS EN CAS D'ANNULATION OU DE RETARD

9.1. Poursuite du voyage, réorientation et remboursement

9.2 Droit à l'assistance en cas d'annulation ou de retard du départ

9.3 Droit à l'information

ART. 10 INDEMNISATION ET ASSISTANCE EN CAS D'ACCIDENT

ART. 11 INFORMATION ET RÉCLAMATIONS

11.1. Informations sur les voyages

11.2. Signalement des défaillances des services

11.3 Réclamations pour violation des droits des passagers

11.4. Plainte en deuxième instance auprès de l'autorité de discipline des transports

PREAMBULE

Les présentes conditions de voyage règlent le service de transport routier national et international de passagers fourni par Marino s.r.l., P.I./C.F. 03613570724, dont le siège social est à Altamura (BA) S.P. 41 KM 1.500 - CAP 70022 - tél. +39 080 3112335 - fax +39 080 3117537, e-mail : info@marinocar.it.

Les conditions de voyage peuvent être consultées sur le site www.marinocar.it.

ART. 1 INFORMATIONS DE VOYAGE

La soc. Marino srl fournit ces informations sur ses services en ligne. Les horaires publiés peuvent être modifiés et il est donc indispensable de demander une confirmation au moment de la réservation. Le programme d'exploitation de toutes les lignes peut également faire l'objet de réductions/intensifications/changements d'horaires au moment de Noël, du 1er janvier et de Pâques, et des exigences logistiques peuvent entraîner des changements dans l'itinéraire du service.

Marino Srl se réserve le droit d'annuler tout voyage en raison de conditions météorologiques particulièrement critiques qui ne garantiraient pas la sécurité à bord du car.

Les informations sont fournies sur la base du calendrier officiel :

- sur le site www.marinocar.it
- aux guichets autorisés
- via le centre d'appel au numéro +39 080 3112335 de 00:00 à 24:00 heures
- réseau social

Il est possible d'obtenir des informations sur :

- Les conditions de voyage
- Les horaires, les coûts et les promotions en cours
- Les conditions d'accès au service pour les animaux de petite taille
- La disponibilité des services à bord (W.C., Wi-Fi, prises électriques, prises USB)
- La modification éventuelle des lignes, suppression de trajets, etc.
- Toute interruption ou retard du service
- Les procédures de réclamation, annulation de titres de transport, remboursement

La Soc. Marino srl s'engage en outre à transporter la personne munie d'un document de voyage valide sur l'itinéraire acheté. Le transport de : marchandises dangereuses, matières explosives ou inflammables est strictement interdit. Pendant la saison haute, en raison du taux de participation élevé, le service peut être assuré par des transporteurs tiers sélectionnés.

ART. 2 LE DOCUMENT DE VOYAGE

Le passager a le droit d'utiliser le service de transport de la compagnie uniquement s'il est en possession d'un billet valide émis à son nom, pour la ligne, la date et l'heure de départ indiquées. Aucune modification du lieu de la montée et/ou de la descente, ou du sens de l'itinéraire n'est autorisée.

Nos billets peuvent être achetés à travers les modalités suivantes :

- agences de voyage

- billetteries agréées
- sur le site www.marinocar.it à la rubrique « billetterie en ligne » de 00:00 à 24:00
- auprès des opérateurs SISAL, après avoir effectué la réservation au numéro fourni par le centre d'appel 0803112335
- à l'aide de l'application MarinoCar disponible pour les appareils Android et IOS.7

Seul l'utilisateur enregistré aura la possibilité de choisir, en plus des modes de paiement actuels, la réservation à travers Sisal à payer à la réception dans les 24 heures. Si, au cours de l'année civile, trois réservations effectuées par cette méthode ne sont pas confirmées, cette possibilité sera bloquée.

2.1. TYPES DE DOCUMENTS DE VOYAGE

A) Billet

C'est le document délivré par la Soc. Marino srl, ou en son nom et pour son compte par des agents autorisés, appelé « Billet du Passager », comprenant un extrait des C.G.T., pour lesquelles nous renvoyons au site www.marinocar.it, et les autres informations nécessaires.

Le billet reporte le nom et l'adresse du transporteur, le lieu et la date d'émission, le numéro du siège (qui, pour des raisons de force majeure, peut être modifié), le lieu et l'heure de départ ainsi que la destination du transport, le prix du voyage, le nom du passager. Lors de l'achat du billet, le passager est tenu de vérifier immédiatement l'exactitude des données qu'il contient, notamment en ce qui concerne le nom indiqué, le prix payé, l'itinéraire, la date et l'heure de départ, en s'assurant également que la réduction tarifaire éventuellement due a été appliquée et que le prix payé correspond à celui indiqué sur le billet.

En cas d'achat de billet auprès de revendeurs autorisés, le passager est tenu, avant d'effectuer la transaction, de fournir un numéro de téléphone portable valable, dans le seul but de recevoir les communications de service qui se révéleraient nécessaires.

Le billet peut consister en

- un document « papier », comprenant le coupon qui restera au passager ;
- tout document différent attestant l'émission d'un billet « électronique », comme par exemple le reçu d'itinéraire par e-mail, le coupon électronique sur un smartphone ou par l'application MarinoCar.

B) Billet pour excès de bagages

Il s'agit du document délivré par la Soc. Marino srl, ou en son nom et pour son compte par des agents autorisés (chauffeurs), comme reçu de paiement pour le transport de bagages en sus de la franchise (voir art. 4) et pour le transport d'animaux (voir art. 6). Le billet d'excédent de bagages est délivré indépendamment.

2.2. Validité du document de voyage

Le billet émis n'est valable que pour le jour, l'heure et l'itinéraire indiqués et doit être obligatoirement présenté sur toute demande du personnel de service ; aucune modification, aucune émission de coupon ni aucune annulation de billet ne peuvent être effectués après l'heure de départ ; en effet, dans ce cas, le billet est considéré comme perdu.

En l'absence d'un titre de transport (papier et/ou électronique) au moment de l'admission à bord, le passager peut acquérir, dans la limite des places disponibles, un billet émis par l'équipage. Tout billet falsifié, non intact ou rendu illisible de toute autre manière, n'est pas valable.

Le billet est, à toutes fins utiles, un document fiscal. Pour obtenir une facture, se référer au point 2.4.

Pour les services de transport assurés au niveau international, une condition essentielle du transport est que le passager soit en possession d'un document valable pour l'expatriation (passeport et/ou carte d'identité et pour les citoyens non-UE, d'un permis/d'une carte de séjour) ainsi que des visas nécessaires pour l'entrée et le transit dans les pays traversés par le

service de transport. En conséquence, aucun passager ne sera accepté à bord en l'absence de documents valables et réguliers et aucun remboursement ne sera effectué au bénéfice des personnes qui, dépourvues de ces documents, se présenteraient à l'embarquement ou seraient contraintes d'interrompre le voyage.

2.3. Vol et perte du titre de transport

Les billets perdus, volés ou endommagés ne sont pas remboursables. En cas de perte, de vol, de destruction ou de détérioration du billet déjà acheté, le passager peut voyager sur la ligne pour laquelle il a nominalelement effectué la réservation, sur présentation à une billetterie agréée du document officiel attestant la perte remis par les autorités ou d'une simple auto-certification avec une copie du document d'identité en annexe. Dans tous les cas, les informations doivent être données par téléphone, avant le départ, au +39 080 3112335, en joignant une copie de l'autocertification adressée au numéro de fax +39 080 3104553 ou à l'adresse électronique info@marinocar.it.

2.4. Facturation du titre de transport

Le titre de transport fait office de reçu fiscal conformément à l'article 12 de la loi n° 413 du 30.12.1991. Le billet émis en ligne est déjà un reçu fiscal déductible dans le cadre de la comptabilité et le paiement par carte de crédit certifie l'achat.

Avec l'entrée en vigueur du décret-loi n° 79 du 28 juin 2018 sur la facturation électronique, la délivrance de la facture peut être demandée par le passager en même temps que l'achat :

- sur le portail marinocar.it
- via le centre d'appel dans les billetteries affiliées

Les demandes postérieures à l'achat ne seront pas acceptées.

2.5 Confidentialité

Les données personnelles relatives aux voyageurs seront traitées par la Soc. Marino srl sur support informatique et papier, dans le plus strict respect du décret législatif n° 196/2003 « Code en matière de protection des données personnelles », selon des principes de transparence, de pertinence et de non excès, à des fins strictement liées à la prestation du service de transport. Les voyageurs bénéficient des droits visés à l'article 7 du décret législatif n° 196/2003, qu'ils peuvent exercer en contactant le numéro de téléphone +39 080 3142335 et en précisant à l'opérateur la nature de la demande. Les voyageurs intéressés peuvent consulter la politique de confidentialité disponible sur le site www.marinocar.it.

Les informations relatives aux éventuels annulations ou retards du départ d'un service régulier seront fournies aux passagers conformément aux dispositions de l'article 6 des présentes conditions de transport, à condition que le passager en ait fait la demande au moment de la réservation/de l'achat du billet et ait fourni au transporteur les données nécessaires pour être contacté. Le défaut de communication de ces données personnelles rendra impossible le respect des obligations d'information des utilisateurs.

2.6. Changement de date

A travers le portail marinocar.it (inscription obligatoire)

- en cas de nouveau billet de coût supérieur, paiement de la différence au terme de l'opération d'échange ;
- en cas de nouveau billet de coût inférieur, un crédit de la différence sera conservé en tant qu' « AVOIR » pour être réutilisé plus tard pour d'autres achats ;
- en cas de coût identique, seule l'opération d'échange sera effectuée ;
- si le changement est effectué dans les 18 heures avant l'heure de départ, une pénalité de 5€ sera appliquée dans les trois cas ; la pénalité de 5€ n'est pas applicable sur les billets pour les itinéraires partant des Pouilles et de Matera en direction de Naples.

À travers le centre d'appels au 080/3112335

- en cas de nouveau billet de coût supérieur, paiement de la différence lors de l'opération d'échange à bord ;
- en cas de nouveau billet de coût inférieur, un crédit de la différence sera conservé en tant qu' « AVOIR » pour être réutilisé plus tard pour d'autres achats (**pour les usagers inscrits**) ;
- en cas de nouveau billet de coût inférieur, un crédit de la différence sera émis à travers un « COUPON » envoyé au numéro de téléphone portable communiqué en phase d'achat pour être réutilisé plus tard pour d'autres achats i (**pour les usagers non-inscrits**) ;
- en cas de coût identique, au terme de l'opération effectuée par l'intermédiaire du centre d'appel, un sms ou un email de confirmation de la modification sera envoyé ;

Si le changement est effectué dans les 18 heures avant l'heure de départ, les trois cas prévoient l'application d'une pénalité de 5 euros ; la pénalité de 5 euros n'est pas applicable sur les billets pour les trajets des Pouilles et de Matera vers Naples.

Par l'intermédiaire de l'agence auprès de laquelle le billet a été acheté

- en cas de nouveau billet de coût supérieur, paiement de la différence à l'agence ;
- en cas de nouveau billet de coût inférieur, accréditation de la différence par « COUPON » envoyé au numéro de téléphone portable communiqué lors de l'achat, pour être réutilisé ultérieurement pour d'autres achats ;
- à coût égal, lors de l'opération, l'agence remettra le billet mis à jour sans aucun coût supplémentaire ;

2.7 Accréditation/remboursement du titre de transport

Si le passager renonce au transport, il peut demander un remboursement ou l'octroi d'un nouveau crédit selon les modalités suivantes

Pour les utilisateurs inscrits sur le portail marinocar.it

Plus de 48 heures avant l'horaire de départ :

- Le passager aura droit à un remboursement de 70 % du prix payé par virement bancaire conformément aux procédures prévues au point 2.8 des conditions de voyage ;
- Accréditation de 100% du coût de la course sous forme d' « AVOIR » si l'utilisateur est enregistré, en sélectionnant dans son espace réservé « annulation » et en confirmant ;

Plus de 18 heures avant l'horaire de départ :

- Accréditation de 100% du coût de la course sous forme d' « AVOIR » ;
- Aucun remboursement n'est prévu ;

18 heures avant le départ ou moins :

- Accréditation de 100% du coût de la course sous forme d' « AVOIR »

Pour les utilisateurs non enregistrés achetant le billet par l'intermédiaire d'un centre d'appel ou d'une agence

Plus de 48 heures avant l'heure de départ :

- Le passager aura droit à un remboursement de 70 % du prix payé par virement bancaire conformément aux procédures prévues au point 2.8 des conditions de voyage ;

Plus de 18 heures avant le départ :

- 100 % du coût de la course sera accredité à travers un « COUPON » envoyé au numéro de téléphone portable fourni au moment de l'achat ; il pourra être utilisé ultérieurement pour d'autres achats ;

18 heures avant le départ ou moins :

- 80 % du coût de la course sera accredité à travers un « COUPON » envoyé au numéro de téléphone portable fourni au moment de l'achat ; il pourra être utilisé ultérieurement pour d'autres achats ;

2.8 Remboursement du titre de transport

Si le passager renonce au transport, il peut demander un remboursement selon les modalités indiquées ci-dessous. Le passager aura droit à un remboursement égal à 70 % du prix payé. Les billets émis dans le cadre d'offres promotionnelles ne sont pas remboursables (sauf exceptions prévues dans le cadre de la promotion concernée et publiées sur le site www.marinocar.it) ni ceux associés à un abonnement.

La demande de remboursement des billets doit être communiquée au moins 48 jours avant l'heure de départ à l'adresse électronique rimborsi@marinocar.it, en remplissant le formulaire téléchargeable dans l'espace client du site www.marinocar.it ; une fois téléchargé, ce formulaire doit être imprimé et envoyé au plus tard 10 jours à compter de la date de communication par lettre recommandée ou Pec à marino@legalmail.it à l'adresse suivante : Soc. Marino srl - Uff. Rimborsi - S.P. 41 Km 1.500 - 70022 Altamura (BA), en joignant le billet original, dûment annulé, et en indiquant le titulaire et le code IBAN du c/c où effectuer le crédit. Aucun remboursement ne sera effectué si les données demandées ci-dessus ne sont pas fournies.

Les demandes de remboursement reçues après ces délais ne seront pas acceptées ; il ne sera possible de demander un remboursement que dans les conditions prévues au point 2.7 ;

En présence d'un billet « aller-retour », pour lequel un remboursement est demandé pour un seul trajet, la valeur du remboursement est donnée par la différence entre le coût total du billet de retour et le coût du billet aller simple, réduite de 30 %.

Ni le remboursement ni l'accréditation ne sont autorisés pour les billets perdus, détériorés, déjà suspendus en raison d'un changement de date ou d'heure ou les billets achetés en promotion.

Le remboursement du billet sera effectué dans un délai de trois mois à compter de la date de réception de la demande.

Le transporteur n'est pas tenu de rembourser la partie du billet non utilisée du fait de l'impossibilité du passager de poursuivre le voyage, du non-respect de la loi par le passager ou pour des raisons qui lui sont imputables (par exemple, s'il ne se présente pas au rendez-vous prévu au terme d'une halte ou s'il doit quitter le car pour des raisons personnelles ou de santé, ou si l'équipage ou une autorité le fait descendre du car en raison de harcèlement ou d'ivresse, etc.)

ART. 3 TRANSPORT DE MINEURS

La société accorde une attention particulière au transport de passagers mineurs sur ses services.

Avant d'acheter le service de transport, il est nécessaire de vérifier les conditions dans lesquelles le mineur est admis au transport sur les services de la société et après s'être assuré de remplir les conditions légales. La validité de la déclaration d'autorisation de voyage ou d'accompagnement est limitée au seul voyage (aller et/ou retour) en dehors du lieu de résidence de l'enfant de moins de 14 ans, avec destination précise.

3.1. Dispositifs de retenue pour enfants à bord du car

Les enfants d'un âge inférieur ou égal à 3 ans ne peuvent être transportés (dans les minicar et les autocars des catégories internationales M2 et M3) que sur des sièges homologués pour les jeunes enfants. Ces sièges doivent être apportés par les personnes accompagnatrices et, pendant le voyage, être fixés en deux points avec les ceintures de sécurité présentes dans l'autocar. La Soc. Marino srl n'assume aucune responsabilité quant à l'adéquation et au respect de la loi des sièges apportés par les personnes accompagnantes.

Les enfants de plus de 3 ans doivent être transportés avec des dispositifs de retenue pour enfants (présents dans l'autocar ou le minicar) appropriés, et ils doivent être attachés exclusivement avec des dispositifs de retenue pour enfants de type homologué (art. 172, alinéa 6 du Code de la route). En l'absence d'un système de retenue pour enfants, les ceintures ne doivent être utilisées que si elles sont adaptées à l'enfant. Cette disposition s'applique uniquement aux enfants pesant moins de 36 kg, comme le prévoit la législation communautaire, qui limite l'utilisation des dispositifs de retenue pour enfants à ceux-ci.

En cas de non-respect de ces exigences, la personne chargée de surveiller l'enfant dans le véhicule est responsable. Les passagers pesant jusqu'à 36 kg et mesurant jusqu'à 1,50 m qui voyagent dans les autocars et minicar utilisés pour les services réguliers peuvent ne pas utiliser les dispositifs de retenue pour enfants, à condition qu'ils n'occupent pas un siège à l'avant et qu'ils soient accompagnés d'au moins un passager d'âge non inférieur à 16 ans.

Les passagers sont tenus de respecter l'obligation de boucler leur ceinture de sécurité, lorsqu'ils sont assis et que le véhicule est en mouvement, conformément aux indications fournies par l'équipage à bord et présentes sur les panneaux et pictogrammes placés à bord de l'autocar.

3.2 Transport de mineurs accompagnés

Les enfants de moins de 14 ans ne sont pas autorisés à être transportés s'ils ne sont pas accompagnés d'un adulte. Les parents ou tuteurs de mineurs de moins de 14 ans voyageant seuls non accompagnés par au moins l'un d'entre eux et qui ont l'intention d'accorder l'autorisation à une autre personne physique doivent signer la déclaration d'accompagnement.

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

3.3. Transport de mineurs non accompagnés

Pour les mineurs âgés de 14 à 18 ans, une autorisation écrite des parents ou des tuteurs doit être délivrée et jointe au document de voyage. Le formulaire peut être téléchargé dans l'espace client sur le site www.marinocar.it.

Sur les lignes autorisées du territoire national, les mineurs de 14 à 17 ans ne peuvent voyager que s'ils disposent de l'autorisation susmentionnée délivrée par leurs parents ou tuteurs.

Sur les lignes autorisées du réseau international, les mineurs de moins de 16 ans ne sont autorisés à voyager que s'ils sont accompagnés. Les parents ou les tuteurs des mineurs de 16 ans voyageant seuls non accompagnés par au moins l'un d'entre eux et souhaitant accorder l'autorisation à une autre personne physique doivent signer la déclaration d'accompagnement (au point 3.2) qui restera dans les registres de police.

Les mineurs de 16 à 17 ans peuvent voyager seuls avec un document d'identité valide et l'autorisation écrite de leurs parents ou tuteurs ; le formulaire peut être téléchargé dans l'espace client du site web www.marinocar.it.

L'équipage peut exiger que le passager présente une pièce d'identité en cours de validité.

ART. 4 BAGAGES

4.1. Typologie de bagage et dimensions acceptées

Les bagages se distinguent en :

a) **bagage à main** : c'est le bagage de dimensions réduites et/ou de valeur tel que smartphone, ordinateur portable, tablette... etc.

b) **bagage remis** au transporteur, à déposer dans la soute à bagages (valises, sacs, trolleys) d'une taille et d'un poids n'excédant pas ceux définis dans les conditions limites.

Les poussettes sont transportées gratuitement en tant que bagages spéciaux (1 poussette par famille au maximum) et doivent être pliables. Les poussettes non pliables ne peuvent pas être transportées.

Dimensions acceptées

Les passagers ont le droit de transporter gratuitement, sous leur propre garde, un bagage à main de dimensions maximales de 40 x 30 x 15 cm. et d'un poids ne dépassant pas 5 kg. à placer dans les compartiments réservés à cet effet à l'intérieur du car.

Les passagers ont également droit au transport gratuit de deux bagages supplémentaires d'une taille maximale de 140 cm. chacun (longueur + profondeur + largeur) et d'un poids ne dépassant pas 12 kg. Les bagages sont stockés dans le coffre du car et doivent porter l'indication claire et lisible du nom, de l'adresse et du numéro de téléphone du passager, ainsi que la date et l'itinéraire du voyage acheté.

4.2. Bagage supplémentaire

Il est possible d'accepter des bagages supplémentaires uniquement en cas de disponibilité d'espace dans la soute et moyennant le paiement à bord d'un supplément selon les tarifs en vigueur au personnel de voyage. Il n'est permis de transporter une bicyclette qu'en présence d'un seul bagage en plus de la bicyclette (la bicyclette doit être démontée en deux parties et rangée dans un sac spécial avec identification du propriétaire, après avoir adressé la demande, avec un préavis minimum d'un jour avant le départ, de la disponibilité de l'espace. Le coût du transport d'une bicyclette est de 15 euros à payer directement au personnel à bord du car.

S'il s'agit d'un envoi non accompagné, le prix du transport de la bicyclette, démontée en deux parties et rangée dans un sac spécial, suit les tarifs indiqués dans le tableau ci-dessous, en fonction de sa taille.

Le tarif pour le transport de bagages d'accompagnement, outre les deux bagages prévus par la franchises, en présence d'un bagage supplémentaire, est le suivant :

Code	Type de bagage	Coût
XS	Enveloppe commerciale et sachet (en papier)	Euro 5,00
S	Jusqu'à cm. 60 (longueur + profondeur + largeur)	Euro 10,00
M	Jusqu'à cm. 100 (longueur + profondeur + largeur)	Euro 15,00
L	Jusqu'à cm. 140 (longueur + profondeur + largeur)	Euro 20,00
XL	Jusqu'à cm. 180 (longueur + profondeur + largeur)	Euro 30,00
XXL	Jusqu'à cm. 220 (longueur + profondeur + largeur)	Euro 40,00
Huile	Huile alimentaire en confection métallique à fermeture hermétique	Euro 0,80 par litre

* ces prix peuvent subir des modifications

4.3 Objets contenus dans les bagages

Il est interdit aux passagers de placer dans leurs bagages des objets susceptibles de causer des dommages, tels que des marchandises ou des substances dangereuses et toxiques, des matériaux et des liquides inflammables en général. La Soc. Marino srl se réserve le droit d'exercer un recours contre le passager pour tout dommage causé à des tiers et/ou à d'autres bagages par le contenu de ses bagages.

En cas de violation de ces prescriptions au moment du départ, la compagnie peut légitimement refuser le transport.

Il est strictement interdit de transporter des objets de valeur et des objets délicats, ne supportant pas la compression, dans les bagages en soute.

La Soc. Marino srl décline toute responsabilité pour leur détérioration ou leur perte éventuelle, à moins qu'elles n'aient été remises au transporteur avec une déclaration de valeur spéciale.

4.4 Responsabilité en matière de bagages

Sans préjudice des dispositions de l'art. 10 ci-dessous, la Soc. Marino s.r.l. est responsable de la perte et de la détérioration des bagages confiés fermés dans la limite maximale de 6,20 euros par kilogramme ou du chiffre supérieur résultant de la déclaration de valeur du passager et acceptée par le transporteur. Si le poids des bagages du passager n'est pas mentionné, il est considéré comme ne dépassant pas le poids maximum autorisé de Kg. 12.

Pour les bagages et les objets non enregistrés, la Soc. Marino s.r.l. décline toute responsabilité en cas de perte ou de dommage, à moins que le passager ne prouve que la perte ou le dommage résulte d'une cause imputable au transporteur.

Aucun remboursement ni compensation automatique n'est prévue. Le passager - dans le cadre des règlements mentionnés ci-dessus et dans les limites qui y sont spécifiées - n'aura droit qu'à une indemnisation pour les dommages dûment démontrés. La perte ou la détérioration doit être constatée, sous peine de déchéance, au moment de la restitution, si la perte ou la détérioration est manifeste, ou dans les trois jours, si la perte ou la détérioration n'est pas manifeste.

Si les bagages sont retrouvés, il incombe au passager de les récupérer au bureau d'assistance, qui lui sera communiqué.

4.5. Vol et/ou perte de bagages

Sans préjudice du point précédent, Soc Marino s.r.l. conseille à tous les passagers d'apposer sur leurs bagages une étiquette indiquant leur nom, prénom, adresse et numéro de téléphone ; les passagers qui ont subi le vol, la perte et/ou l'échange de bagages placés dans la soute/les compartiments internes du car, doivent obligatoirement faire vérifier par l'équipage à bord la perte ou les dommages subis lors de l'arrivée à l'arrêt de l'autocar.

Il sera nécessaire de contacter la société dans les plus brefs délais au +39 080 3112335 (tous les jours de 00h00 à 24h00) ou d'envoyer un courriel à reclami@marinocar.it.

ART. 5 RÈGLES DE CONDUITE ET RESPONSABILITÉ DES PASSAGERS

Le client est appelé à collaborer avec la société pour la sécurité du voyage et l'amélioration de la qualité du service, en respectant les dispositions en vigueur concernant l'accès aux véhicules et aux installations. Les usagers qui recourent aux services fournis par la société sont tenus d'adopter un comportement civil envers eux-mêmes et envers les autres, et de respecter les règles communes de la vie en société.

À bord du car, le voyageur a le devoir de respecter les instructions données par le chauffeur et le personnel d'accompagnement et, dans tous les cas, les règles générales suivantes :

- ne pas parler ni distraire le conducteur pendant la conduite du car ;
- ne pas déranger les autres passagers ;
- occuper un seul siège ;
- respecter l'obligation de porter la ceinture de sécurité et tout autre dispositif de retenue ;
- respecter la propreté de l'autocar ou de l'autocar et des équipements qui y sont présents ;
- respecter l'interdiction de porter atteinte à la régularité et à la sécurité du voyage ainsi qu'au niveau de service.

5.1. Responsabilité des passagers en cas de dommages

Le passager est responsable envers la société des dommages causés au car, à son équipement et au personnel de la société ; il est également responsable des dommages causés aux autres passagers et à leurs biens pendant le transport. En cas de dégradation de ceux-ci, la Soc. Marino srl se réserve le droit de déposer une plainte conformément à la loi et de présenter une demande d'indemnisation auprès des bureaux compétents.

5.2. Fumeurs/arrêts en cours de voyage/toilettes

Il est interdit de fumer à bord du car, même avec des appareils électroniques, tant dans l'habitacle que dans les espaces clos (toilettes, cabine, etc.). Tout manquement à cette obligation donne lieu à l'application d'une sanction administrative, à moins que le fait ne constitue une infraction plus grave au regard des dispositions pénales en vigueur. En cas de délit, la société le signalera aux autorités judiciaires et fournira les détails des transgresseurs.

Si les cars sont équipés de toilettes à bord, celles-ci sont à la disposition des passagers. Pendant les trajets de nuit et/ou dont la durée du voyage est supérieure à 6 heures, un (ou plusieurs) arrêt à une aire de service équipée, dont les passagers puissent utiliser les services, sera(ont) effectué(s). Les passagers doivent respecter scrupuleusement la durée de l'arrêt ; sauf avis contraire du personnel, la durée de l'arrêt est fixée à 15 minutes.

ART.6 TRANSPORT D'ANIMAUX

6.1. Animaux admis à bord

Le passager peut emmener avec lui, sur réservation, un animal domestique vivant, non dangereux (tels que chien de petite taille, chat et autre animal domestique de compagnie de taille réduite) et ne pesant pas plus de 10 kg. Il doit être muni de son carnet de santé, à l'exception des chiens guides d'aveugle, pour lesquels la loi n° 37 du 14 février 1974 établit que la personne malvoyante a le droit d'être accompagnée par son chien guide pendant ses déplacements sur tout moyen de transport public, sans avoir à payer de billet ni de supplément pour l'animal.

À l'exception des chiens guides des passagers aveugles, les animaux doivent être placés dans un transporteur spécial fermé qui doit être placé au sol, à côté du siège réservé par le voyageur, de manière à ne pas gêner le passage normal des autres passagers, ou tenu sur les genoux du passager. **Les dimensions du transporteur ne peuvent pas dépasser cm. 30 / 30 / 40 (largeur / hauteur / profondeur)**. Le transporteur ne doit pas avoir de bords tranchants, il ne doit pas être sale ni malodorant, ni contenir de nourriture pour oiseaux, les abreuvoirs éventuellement présents ne doivent pas être remplis

Les animaux ne sont pas autorisés sur les services réguliers internationaux.

6.2. Responsabilités

Le passager est responsable de la surveillance des animaux transportés pendant toute la durée du transport ; il est seul responsable de tout dommage aux personnes et aux biens causé par son animal.

Il n'est jamais permis d'occuper le siège avec le transporteur ; le siège reste à disposition du seul passager. La personne qui transporte l'animal est tenue de verser une indemnisation pour les dommages subis si le car a été sali ou détérioré. La constatation du non-respect de ces règles par le personnel de la compagnie peut entraîner l'éloignement de l'animal et l'interruption du voyage en conditions de sécurité.

Dans le cas où l'animal dérange les autres passagers (en raison de problèmes d'allergie, etc.) sur indication du personnel de bord, le passager, avec son animal, est tenu d'occuper un autre siège éventuellement disponible.

6.3. Coût du transport

Le transport des animaux bénéficie d'une réduction du billet de 40 %, correspondant à la tranche d'âge 0/11 ans, sous réserve de dispositions tarifaires différentes en haute saison, lorsqu'il n'y a pas de réduction tarifaire par tranche d'âge. Le chien guide du passager aveugle n'est pas soumis au paiement d'un billet.

Conformément au règlement (UE) n° 181/2011, Marino s.r.l. garantit la protection des droits fondamentaux des passagers.

ART. 7 CONDITIONS CONTRACTUELLES NON DISCRIMINATOIRES

La Soc. Marino s.r.l. applique des conditions contractuelles et des tarifs pour les services non discriminatoires directement ni indirectement sur la base de la nationalité des passagers ou du lieu d'établissement du transporteur ou du vendeur de billets dans l'Union.

ART. 8 DROITS DES PASSAGERS HANDICAPÉS OU À MOBILITÉ RÉDUITE

La Soc. Marino s.r.l. garantit le transport des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite sans frais supplémentaires pour les réservations et les billets, sauf pour des raisons de sécurité et dans le cas où la configuration du véhicule ou de l'infrastructure ne permet pas de transporter cette personne dans des conditions sûres ou concrètement réalisables.

Si les problèmes de sécurité mentionnés ci-dessus, pour lesquels le passager en question se voit refuser la réservation ou l'embarquement, peuvent être résolus par la présence d'une personne en mesure de fournir l'assistance nécessaire, le passager peut demander à être accompagné gratuitement par une personne de son choix. Les passagers handicapés âgés de plus de 14 ans peuvent demander la gratuité pour leur accompagnateur, en envoyant à info@marinocar.it un document attestant d'un handicap de 100 % avec incapacité de se déplacer sans l'aide permanente d'un accompagnateur.

Une indemnisation (égale au coût de la réparation ou du remplacement) est également prévue par la Soc. Marino s.r.l. en cas de perte ou de détérioration des équipements de mobilité (fauteuils roulants et autres dispositifs d'assistance) imputable au transporteur.

Si nécessaire, le transporteur s'efforce de remplacer temporairement l'équipement de mobilité perdu ou endommagé dans la mesure du possible.

ART. 9 DROITS DU PASSAGER EN CAS D'ANNULATION OU DE RETARD

9.1 Poursuite du voyage, réacheminement et remboursement

Dans le cas des services réguliers - nationaux et internationaux - dont le point d'embarquement et/ou de débarquement est situé sur le territoire d'un État membre et dont la distance prévue du service est égale ou supérieure à 250 km (à l'exception des passagers munis de billets ouverts jusqu'à ce que l'heure de départ soit spécifiée, sauf pour les passagers munis d'un titre de transport ou d'un abonnement), si la Soc. Marino s.r.l. s'attend raisonnablement à ce qu'un service régulier soit annulé ou retardé de plus de 120 minutes au départ du terminal ou en cas d'acceptation d'un nombre de réservations supérieur aux places disponibles, elle offre immédiatement au passager le choix entre

- a) la poursuite du voyage ou le réacheminement vers la destination finale, dès que possible, sans frais supplémentaires et dans des conditions similaires ;
- b) le remboursement de la totalité du coût du billet et, le cas échéant, le retour gratuit par autocar au premier point de départ indiqué dans le contrat de transport, dans les meilleurs délais.

Si la Soc. Marino srl n'est pas en mesure d'offrir ce choix au passager, celui-ci a le droit de recevoir une indemnisation égale à 50% du prix du billet (à verser dans un délai d'un mois à compter de la présentation de la demande d'indemnisation), en plus du remboursement du prix du billet (à verser en espèces - sauf si le passager accepte une autre forme de paiement) dans un délai de quatorze jours à compter de la formulation de l'offre ou de la réception de la demande correspondante.

Dans le cas où le car devienne inutilisable pendant le voyage, la Soc. Marino s.r.l. assure soit la poursuite du service avec un autre véhicule à partir du lieu où se trouve le véhicule inutilisable, soit le transport du lieu où se trouve le véhicule inutilisable vers un point d'attente approprié et/ou une gare à partir duquel le voyage peut se poursuivre.

Lorsqu'un service régulier est annulé ou retardé de plus de 120 minutes au départ de l'arrêt, les passagers ont droit à la poursuite du voyage, au réacheminement ou au remboursement du prix du billet par la Soc. Marino s.r.l. comme indiqué ci-dessus.

Cette disposition ne s'applique pas aux passagers disposant d'un billet ouvert jusqu'à ce que l'heure de départ soit précisée, sauf pour les passagers en possession d'un billet ou d'un abonnement.

Dans le cas de services réguliers - nationaux et internationaux - dont le point d'embarquement et/ou de débarquement n'est pas situé sur le territoire d'un État membre et/ou pour lequel la distance prévue du service est inférieure à 250 km et en cas de services occasionnels (location d'autocar avec chauffeur), la société Marino s.r.l. n'assume aucune responsabilité pour les retards, les interruptions ou les correspondances manquées dus à des causes qui ne lui sont pas imputables (telles que grèves, intempéries, pannes mécaniques, circulation, état des routes, contrôles de l'Autorité, cas fortuits et force majeure) lorsqu'elles sont de nature à déterminer l'impossibilité du service.

9.2 Droit à l'assistance en cas d'annulation ou de retard du départ

Pour un voyage dont la durée prévue dépasse trois heures, en cas d'annulation ou de retard du départ d'une gare de plus de 90 minutes, la Soc. Marino srl offre gratuitement au passager : a) des collations, des repas et des boissons en fonction du temps d'attente ou du retard, à condition qu'ils soient disponibles dans le car ou dans la gare ou qu'ils puissent être raisonnablement fournis ; b) un hébergement à l'hôtel ou dans un autre lieu d'hébergement ainsi qu'une assistance pour l'organisation du transport entre la gare et le lieu d'hébergement si un séjour d'une ou plusieurs nuits est nécessaire. Pour chaque passager, la Soc. Marino srl peut limiter le coût de l'hébergement à 80,00 euros par nuit et pour un maximum de deux nuits. Dans ce contexte, une attention particulière est accordée aux besoins des personnes handicapées, des personnes à mobilité réduite et de leurs accompagnateurs.

La Soc. Marino s.r.l. n'est pas tenue de respecter l'obligation visée au point b) lorsque l'annulation ou le retard est dû à des conditions météorologiques défavorables ou à des catastrophes naturelles graves qui compromettent la sécurité de l'exploitation des services d'autocar.

9.3 Droit à l'information

En cas d'annulation ou de retard du départ d'un service régulier, la compagnie informe les passagers au départ de la gare dès que possible et en tout cas au plus tard trente minutes après l'heure de départ prévue, et communique l'heure de départ prévue dès que cette information est disponible.

Si des passagers manquent une correspondance en raison d'une annulation ou d'un retard, la compagnie s'efforce dans la mesure du possible d'informer les passagers concernés des autres correspondances disponibles. Ces informations sont fournies dans des modalités accessibles aux personnes handicapées ou aux personnes à mobilité réduite.

ART. 10 INDEMNISATION ET ASSISTANCE EN CAS D'ACCIDENT

Pendant le service de transport, les passagers ont droit à une indemnisation en cas de décès, de lésions corporelles et de perte ou de détérioration de bagages dus à un accident résultant de l'utilisation de l'autocar. Pour les conditions et le montant de l'indemnisation, se référer à la législation nationale applicable et à l'article 7 du règlement européen 181/2011. Aucun remboursement ou compensation automatique n'est prévue. Le passager - dans le cadre de la législation susmentionnée et dans les limites qui y sont prévues - n'aura droit à une indemnisation que pour les dommages prouvés.

À la suite d'un accident résultant de l'utilisation du service d'autocar, le transporteur fournit une assistance raisonnable et proportionnée aux besoins pratiques immédiats du passager après l'accident. Cette assistance comprend, si nécessaire, l'hébergement, le couvert, l'habillement, le transport et la facilitation des premiers secours. L'assistance fournie ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité.

ARTICLE 11 INFORMATION ET RÉCLAMATIONS

11.1 Informations sur les voyages

Tous les passagers utilisant les services d'autocar réguliers de la Soc. Marino s.r.l. ont le droit de recevoir des informations adéquates pendant toute la durée du voyage. Ces informations comprennent les droits des passagers qui

leur sont accordés par le règlement (CE) n° 181/2011 et les données nécessaires pour contacter les organismes nationaux chargés du contrôle.

Dans la mesure du possible, ces informations sont fournies, sur demande, dans des formats accessibles, en accordant une attention particulière aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

11.2 Signalement des défaillances des services

Par signalement, nous entendons toutes les suggestions, observations, propositions, conseils et tout ce qui peut être utile à comprendre les besoins des clients afin d'améliorer, si possible, les services offerts. Le signalement peut être communiqué par toute personne intéressée.

Le signalement peut être soumis à la société par les voies suivantes :

- en remplissant le formulaire approprié pour ce type de communication, après avoir accédé à l'espace client sur le site www.marinocar.it ;

- en envoyant le signalement par courrier ordinaire à la Soc. Marino - S.P. 41 Km 1.500 ; 70022 Altamura (BA) ou par courriel à : info@marinocar.it ou par fax au +39 080 3117537.

Afin de pouvoir donner son avis sur les signalements soumis, le client doit indiquer clairement, en plus de ses coordonnées et de son adresse, tous les éléments utiles au signalement. La société garantit la confidentialité des données personnelles, comme l'exige la réglementation sur la protection de la vie privée.

11.3 Réclamations pour violation des droits des passagers

Une réclamation consiste en tout acte par lequel un client clairement identifiable (ou l'avocat ou l'association de consommateurs qui le représente) se plaint par écrit à la société de son comportement ou de ses déficiences.

La compagnie dispose d'un système de traitement des réclamations que les passagers peuvent soumettre par les moyens suivants :

- en remplissant le formulaire de réclamation approprié, à travers l'accès à l'espace client sur le site www.marinocar.it ;
- en envoyant un courrier électronique à l'adresse suivante : reclami@marinocar.it ;
- en contactant les bureaux au +39 080 3112335

Les passagers peuvent transmettre une réclamation au transporteur dans les trois mois suivant la date à laquelle le service régulier a été fourni ou aurait dû être fourni. Au cours du mois suivant la réception de la réclamation, le transporteur informe le passager que la réclamation est acceptée, rejetée ou encore en cours d'examen. Le transporteur fournit une réponse définitive dans les trois mois suivant la réception de la plainte.

Ces délais ne s'appliquent pas aux questions relatives à l'indemnisation en cas de décès, de lésions corporelles ou de dommages et pertes de bagages en cas d'accident.

11.4 Réclamation en deuxième instance auprès de l'autorité de contrôle des transports

Le passager, après avoir déposé une réclamation auprès de la compagnie, et à l'issue d'un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la présentation de la réclamation, peut déposer une plainte auprès de l'organisme national chargé de l'application des règles relatives aux droits des voyageurs concernant les violations présumées de ces dernières. Pour les services réguliers de compétence locale (régionale, municipale), les plaintes peuvent également être transmises aux bureaux locaux de l'Autorité, qui serviront d'intermédiaire avec le bureau national.

L'organisme national chargé de l'application du règlement sur les droits des passagers peut être contacté de la manière suivante

Autorité de régulation des transports

Via Nizza 230, 10126 Turin

PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it

Email: reclami.car@autorita-trasporti.it

Dernière mise à jour : février 2020