



CONDIZIONI DI TRASPORTO NLI

COMPORTAMENTO DEI PASSEGGERI

L'utente è tenuto a mantenere un comportamento corretto, rispettoso e conforme alle norme di sicurezza e di civile convivenza, sia a bordo delle unità navali sia presso i pontili e le infrastrutture di servizio.

Il Comandante e il personale incaricato possono rifiutare l'imbarco o disporre lo sbarco dell'utente che:

- si trovi in stato di ebbrezza o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti;
- tenga comportamenti molesti, aggressivi o contrari al decoro;
- non osservi le disposizioni impartite dal personale;
- versi in condizioni igieniche tali da arrecare disturbo agli altri passeggeri.

In tali casi non è dovuto alcun rimborso. In caso di rifiuto a ottemperare potrà essere richiesto l'intervento delle Forze dell'Ordine.

I posti contrassegnati da apposita cartellonistica sono riservati ai passeggeri con disabilità. Hanno in ogni caso precedenza a sedere le persone con difficoltà di deambulazione o di equilibrio e le donne in stato di gravidanza.

Il Comandante non può essere distolto dalla condotta dell'unità salvo situazioni di emergenza.

È vietato ai passeggeri:

- accedere alle aree interdette al pubblico;
- danneggiare o insudiciare mezzi, pontili e strutture;
- fumare sigarette (anche elettroniche) a bordo e sui pontili;
- introdurre armi, materiali esplosivi, infiammabili o oggetti pericolosi;
- esercitare attività commerciali, pubblicitarie o di raccolta fondi senza autorizzazione;
- effettuare manifestazioni, esibizioni, sondaggi o riprese a fini commerciali senza autorizzazione;
- disturbare gli altri passeggeri con schiamazzi o comportamenti inappropriati;
- consumare cibi e bevande salvo diversa disposizione aziendale.

I passeggeri sono tenuti a rispettare tutte le disposizioni impartite dal personale per garantire sicurezza e regolarità del servizio.

NORME DI SICUREZZA

I passeggeri devono attenersi alle norme di sicurezza marittima e alle istruzioni fornite dal Comandante e dall'equipaggio.

È vietato:

- sporgersi oltre le murate o sedersi sui parapetti;
- sostare nelle zone di manovra o in prossimità degli organi di attracco durante le operazioni di imbarco e sbarco;
- ostacolare le vie di fuga e le uscite di emergenza.

In caso di emergenza, tutti i passeggeri sono tenuti a seguire le istruzioni dell'equipaggio. L'inosservanza delle norme di sicurezza può comportare l'allontanamento dal servizio.

TITOLI DI VIAGGIO

I titoli di viaggio devono essere acquistati a terra presso le biglietterie aziendali, le rivendite autorizzate, le emettitrici automatiche o tramite i canali online ufficiali.

Il passeggero è tenuto a convalidare il titolo di viaggio prima di salire a bordo, utilizzando le apposite validatrici installate presso i pontili di imbarco e a conservarlo integro per tutta la durata del viaggio e sino alla fermata di discesa.

Il biglietto può essere acquistato direttamente a bordo della motonave nel caso in cui la biglietteria sia chiusa o il pontile ne sia sprovvisto.

Il mancato funzionamento delle validatrici, o l'eventuale rifiuto del titolo di viaggio, ovvero anomalie di funzionamento, devono essere prontamente segnalate al Comandante o al personale di servizio. I titoli di viaggio non sono cedibili dopo l'inizio del viaggio e possono essere utilizzati esclusivamente nelle zone per le quali sono stati emessi.

Il titolo di viaggio "Multicorsa" consente l'utilizzo di 10 corse ad un solo passeggero.



CONDIZIONI DI TRASPORTO NLI

RIDUZIONI E GRATUITÀ

- I gruppi con almeno 20 componenti usufruiscono del biglietto ridotto al 20%.
- I bambini di età minore di 6 anni sono ammessi gratuitamente a bordo purché accompagnati da una persona adulta.
- È prevista la concessione del trasporto gratuito su tutte le motonavi per i passeggeri con disabilità in possesso della tessera Regionale "IVOL-Agevolata" o in possesso di Disability Card Europea.

TESSERA ELETTRONICA

La tessera elettronica, necessaria per l'acquisto di abbonamenti e tariffe preferenziali, è personale e il suo rilascio avviene dietro presentazione della documentazione necessaria.

La richiesta deve essere effettuata direttamente online attraverso il portale di tesseramento MyCard e ritirata presso le biglietterie di terra o la Direzione di Esercizio previo pagamento di € 5,00.

Il costo di ri-emissione è interamente a carico dell'abbonato in caso di furto, perdita, danneggiamento, ecc., ad eccezione dei guasti dovuti al malfunzionamento della tessera elettronica. L'utilizzo improprio della tessera verrà perseguito nei termini di legge.

TRASPORTO MERCI E BAGAGLI ACCOMPAGNATI

I bagagli inferiori al peso di 10 kg e non eccedenti le dimensioni di 50x30x25 cm possono essere trasportati gratuitamente a bordo.

Bagagli al seguito e monopattini, anche elettrici, di peso e dimensioni superiori a quelle sopra indicate sono trasportati al costo di 1,30 €.

Per il trasporto di merci ingombranti e bagagli di grandi dimensioni è necessario contattare la Direzione di Esercizio.

Il passeggero resta responsabile del carico, del trasbordo, del posizionamento a bordo e dello scarico del proprio bagaglio, sollevando la Società da responsabilità relative alla custodia, salvo i casi previsti dalla legge.

TRASPORTO BICICLETTE

Il trasporto delle biciclette è consentito compatibilmente con lo spazio disponibile a bordo e nel rispetto delle condizioni di sicurezza. Il costo del trasporto è pari a 2,60 € a tratta.

L'imbarco può essere limitato o rifiutato dal Comandante nei seguenti casi:

- eccessivo affollamento;
- condizioni meteo avverse;
- esigenze operative o di sicurezza;
- superamento del numero massimo di biciclette ammissibili per unità.

Le biciclette devono essere collocate esclusivamente negli spazi indicati dall'equipaggio e non devono intralciare il passaggio dei passeggeri o le vie di fuga. La Società non risponde di eventuali danni alle biciclette durante il trasporto, salvo dolo o colpa grave.

La Società si riserva la facoltà di sospendere o limitare il trasporto biciclette nei periodi di alta stagione, in occasione di eventi particolari o a seguito di Ordinanza del Comune di Monte Isola.

TRASPORTO ANIMALI

È consentito il trasporto di animali domestici accompagnati a condizione che vengano rispettate le indicazioni fornite dalla normativa in materia e dal regolamento aziendale.

- Cani: obbligo di museruola e guinzaglio, oppure trasportino chiuso per quelli di piccola taglia (art. 1 – commi 1,2,3 e 4 – dell'Ordinanza 13A07313 del 06/08/2013 del Ministero della Salute, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale Serie Generale n. 209 del 06/09/2013).
- Cani guida e cani appartenenti alle Forze dell'Ordine in servizio viaggiano gratis e senza limitazioni.
- Altri animali (gatti, volatili, ecc.): solo in idoneo trasportino/gabbia/contenitore chiuso.

Le museruole sono acquistabili a bordo e presso le biglietterie al costo di € 4,50.



CONDIZIONI DI TRASPORTO NLI

TRASPORTO SENZA BARRIERE

I passeggeri con disabilità in possesso di tessera regionale IVOL-Agevolata o Disability Card Europea usufruiscono del trasporto gratuito su tutte le motonavi. L'agevolazione si estende all'accompagnatore solo se indicato sulla tessera. Non sono ritenuti validi giustificativi medici o documentazione di altra natura.

Il personale di bordo e gli operatori di biglietteria non sono in alcun caso autorizzati né abilitati alla consultazione, interpretazione o verifica di documentazione sanitaria. Di conseguenza, non possono essere accettati verbali o documenti sanitari come titolo valido per il riconoscimento delle agevolazioni tariffarie.

Tale disposizione è adottata a tutela dell'utenza e nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Il personale di bordo è sempre disponibile per assistenza durante imbarco e sbarco.

Le passerelle sono adatte al transito di carrozzine e sulle principali motonavi sono presenti servizi igienici accessibili.

TRASPORTO DI BAMBINI CON PASSEGGINI

Sulle nostre navi è sempre possibile trasportare gratuitamente i passeggini. Per sicurezza, il personale può chiedere di chiuderli durante la navigazione. I bambini minori di 6 anni viaggiano gratis, accompagnati da un adulto.

CONTRIBUTO DI SBARCO A MONTE ISOLA

Il contributo di sbarco è dovuto dai passeggeri che sbarcano sul territorio del Comune di Monte Isola.

In osservanza della Deliberazione del Comune di Monte Isola n. 106 del 10.12.24, con decorrenza dall'anno 2025, il contributo di sbarco su Monte Isola è pari a € 1,50, applicato direttamente nel titolo di viaggio.

Il contributo di sbarco ha validità per l'intera giornata, a prescindere dal numero degli sbarchi realizzati, purché, in occasione degli sbarchi successivi al

primo, il titolo comprovante il versamento venga esibito

Per informazioni sulle esenzioni:
www.comune.monteisola.bs.it

OGGETTI SMARRITI

Gli oggetti rinvenuti a bordo o presso i pontili sono custoditi presso la sede aziendale secondo la normativa vigente.

La restituzione avviene previa identificazione del richiedente e descrizione dettagliata del bene.

Decorso il termine previsto dalla legge senza richiesta di restituzione, gli oggetti saranno devoluti secondo le disposizioni normative applicabili.

VERIFICA TITOLI DI VIAGGIO

I titoli di viaggio devono essere presentati sotto richiesta del personale e/o soggetti incaricati al controllo, ai sensi dell'art.46 L.R. 06/12. Il personale, munito di apposito documento di riconoscimento rilasciato dalla Società di trasporto, può operare anche in abiti borghesi, è qualificato come incaricato di pubblico servizio e può contestare le violazioni redigendo un apposito verbale di accertamento.

Il contravventore alle condizioni di trasporto di cui al presente regolamento è tenuto a fornire le proprie generalità esibendo un valido documento d'identificazione, in mancanza del quale potrà fornirle a voce. Eventuali reati accertati dal personale di vigilanza (rifiuto a fornire generalità o fornire false generalità) saranno perseguiti secondo quanto previsto dalle leggi penali.

VIOLAZIONI DELLE CONDIZIONI DI TRASPORTO

Il viaggiatore è considerato a tutti gli effetti privo di idoneo o valido titolo di viaggio quando:

a) pur essendo in possesso del biglietto:

- non abbia convalidato il biglietto come previsto;
- presenti il biglietto con visibili segni di alterazione e contraffazione;
- utilizzi il biglietto oltre il tempo di validità;
- utilizzi il biglietto in una zona tariffaria diversa da quella prevista dal titolo di viaggio;



CONDIZIONI DI TRASPORTO NLI

- utilizzi un titolo di viaggio non più in uso;
- b) pur essendo in possesso di una tessera elettronica:
 - si dichiari titolare di una tessera elettronica ma non sia in grado di esibirla;
 - utilizzi i titoli di viaggio sulla tessera in una zona tariffaria diversa da quella prevista;
 - presenti una tessera per cui non è titolare;
 - pur essendo titolare di un abbonamento o un titolo di libera circolazione non abbia convalidato il titolo di viaggio come previsto;

SANZIONI

Le sanzioni previste per chi viaggia senza un idoneo o valido titolo di viaggio sono le seguenti (L.R.06/12 art.46):

1. il passeggero sprovvisto di idoneo e valido titolo di viaggio è assoggettato alla sanzione amministrativa di importo pari a 100 volte il costo del biglietto di ordinario. Tale sanzione è ridotta ad un terzo (1/3) se il pagamento avviene entro 60 giorni dalla contestazione. La sanzione, così determinata, è ulteriormente ridotta del trenta per cento se il pagamento è effettuato entro cinque giorni; in caso di reiterazione della violazione entro tre anni la sanzione è raddoppiata;
2. qualora il passeggero sia sanzionato per mancato possesso di idoneo e valido titolo di viaggio, la sanzione sarà annullata dall'ente gestore se l'utente dimostra, entro 5 giorni dalla data della stessa, il possesso di un abbonamento in corso di validità al momento della sanzione, fatto salvo il pagamento delle spese amministrative pari a € 20,00.

Gli importi sono arrotondati all'Euro inferiore e, salvo il caso del pagamento diretto a bordo, sono aggiornati delle spese di procedimento. Avverso il provvedimento gli interessati possono, entro 30 giorni, far pervenire scritti difensivi e/o documenti (L.689/81 art.18) e possono richiedere di essere sentiti presso l'ente gestore. Trascorsi 60 giorni dalla violazione verrà emessa ordinanza - ingiunzione di pagamento a tariffa intera.

Nel caso di sanzioni elevate a carico di minori, la sanzione verrà notificata a carico di coloro che esercitano la potestà parentale. Se la sanzione non viene regolarizzata entro i 30 giorni successivi alla notifica dell'ingiunzione, l'ente gestore trasmetterà all'ente competente la pratica per l'iscrizione a ruolo ovvero a società di recupero crediti. La sanzione amministrativa si applica indipendentemente dalle sanzioni penali, qualora il fatto costituisca reato, nonché dal risarcimento del danno subito dalla Società. L'ente gestore si riserva inoltre di denunciare all'autorità giudiziaria le irregolarità che rivestono carattere di frode.

L'utente è comunque tenuto oltre al pagamento delle sanzioni, al pagamento della tariffa del biglietto ordinario valido per lo spostamento corrispondente alla tratta avente come origine il pontile di partenza della nave sulla quale è stata accertata la violazione e come destinazione, in alternativa:

- a) quella dichiarata dall'utente in sede di accertamento;
- b) la fermata successiva a quella presso la quale è stata accertata la violazione, in caso il viaggiatore decida di scendere dal mezzo;
- c) la fermata di arrivo dalla nave in caso di mancata dichiarazione da parte dell'utente.

Le modalità di regolarizzazione del pagamento delle contravvenzioni sono le seguenti:

- presso la sede di Navigazione Lago d'Iseo srl - via Nazionale, 16 – Costa Volpino (dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00);
- con bonifico bancario.

RIMBORSO TITOLI DI VIAGGIO

Fermo restando quanto previsto dalle disposizioni comunitarie e nazionali, è ammesso il rimborso, senza alcun limite economico, dei titoli acquistabili relativi ai servizi di linea.

Il rimborso è riconosciuto, previa richiesta del viaggiatore:

- a) per biglietti ordinari e giornalieri, abbonamenti settimanali e mensili, laddove



CONDIZIONI DI TRASPORTO NLI

non validati o prima dell'inizio della validità, in misura pari al 90% del prezzo di vendita;

- b) per i biglietti multicorsa, in misura pari al 90% della differenza tra il prezzo di vendita ed il prezzo dovuto per uno o più biglietti ordinari corrispondenti al numero di viaggi già utilizzati;
- c) per gli abbonamenti annuali, in misura pari al 100% della differenza tra il prezzo di vendita ed il prezzo dovuto per uno o più abbonamenti mensili corrispondenti per il periodo di avvenuta utilizzazione, considerando le frazioni di mese come mese intero.

La quota di cui alle lettere a. e b., è aumentata al 100% qualora il viaggiatore decida di impiegare integralmente il rimborso nell'acquisto di altri titoli di viaggio.

Salvo i casi in cui il titolo di viaggio non sia soggetto a convalida, i biglietti ordinari, giornalieri e multicorsa acquistati e non validati hanno validità illimitata, ad eccezione di adeguamento tariffario: i titoli di viaggio acquistati precedentemente all'adeguamento conservano validità per sessanta giorni successivi all'entrata in vigore dello stesso. Decorso il termine previsto ai sensi del periodo precedente tali titoli non possono essere utilizzati, salvo nei casi di abbonamento con validità residua.

In caso di adeguamento tariffario, il rimborso dei titoli di viaggio non più utilizzabili è pari al 100% della tariffa o della quota residua nel caso dei multicorsa ed è garantito per un periodo pari a tre mesi dalla data di cessazione di validità dei titoli stessi. In alternativa e a discrezione del viaggiatore, è possibile acquistare un titolo di viaggio differente.

VIDEOSORVEGLIANZA

Sulle motonavi e presso i pontili di imbarco, per ragioni di sicurezza collettiva e di tutela del patrimonio aziendale, è installato un sistema di videosorveglianza con telecamere a circuito chiuso. Le immagini riprese sono trattate e conservate in conformità a quanto previsto alla vigente normativa sulla privacy. La visione delle registrazioni è

consentita esclusivamente alle Autorità di Polizia e/o Giudiziaria che ne facciano richiesta ai sensi di legge. Nei casi previsti da specifici regolamenti aziendali la visione è consentita al personale incaricato.

DETRAZIONE SPESE ABBONAMENTI

La legge di Bilancio 2018 ha introdotto una detrazione Irpef del 19% per le spese sostenute per l'acquisto degli abbonamenti ai servizi di trasporto pubblico locale, regionale e interregionale, su un costo annuo massimo di 250 euro. L'agevolazione riguarda sia le spese sostenute direttamente dal contribuente per l'acquisto di un abbonamento del trasporto pubblico, sia quelle affrontate per conto dei familiari fiscalmente a carico.

A partire dal 2025 i dati relativi agli acquisti degli abbonamenti ed eventuali rimborsi degli stessi, vengono trasmessi in automatico all'Agenzia delle Entrate per la dichiarazione dei redditi (730) precompilata.

Per esercitare il diritto di opposizione è necessario compilare l'apposito modulo, reperibile presso le biglietterie di terra e presso la Direzione di Esercizio, entro il 31 dicembre dell'anno in cui la spesa è stata sostenuta.

Infine, si precisa che non concorrono a formare reddito di lavoro le somme erogate o rimborsate ai dipendenti dal datore di lavoro o le spese sostenute direttamente da quest'ultimo per l'acquisto degli abbonamenti per il trasporto pubblico del dipendente e dei suoi familiari.

INDENNIZZI AI VIAGGIATORI

Tutte le richieste di indennizzo devono essere inviate in forma scritta presso la sede di Navigazione Lago Iseo S.r.l. al seguente recapito: via Nazionale 16, 24062 Costa Volpino (BG) o all'indirizzo mail info@navigazione lagoiseo.it

Devono essere circostanziate, documentate e permettere la ricostruzione dell'episodio riportando data, ora, linea e descrizione dell'inadempimento aziendale. Non vengono accettate richieste relative a



CONDIZIONI DI TRASPORTO NLI

disservizi non derivanti da responsabilità dell'Azienda.

Il rimborso potrà pertanto essere corrisposto solamente qualora si verifichino ritardi imputabili all'Azienda che comportino un grave e dimostrato danno al cliente, in particolare nel caso di servizio non effettuato o interrotto e solamente qualora non vi siano altre corse sulla linea interessata o non intervenga un servizio sostitutivo entro 60 minuti (salvo interruzioni del servizio per condizioni meteo avverse o emergenze).

L'entità del rimborso sarà pari al valore della corsa per utenti muniti di biglietto ordinario, mentre per utenti abbonati il rimborso sarà pari alla metà del prezzo di acquisto dell'abbonamento diviso per il numero di giorni di durata dello stesso.

Nel caso di biglietti multicorsa parzialmente o totalmente non utilizzati sarà riconosciuto il rimborso relativo al valore del singolo viaggio con le medesime modalità sopraindicate.

Non è previsto alcun rimborso per utenti in possesso di titoli di viaggio integrati e per passeggeri informati del ritardo prima dell'acquisto del biglietto.

In caso di reclamo è necessario specificare le proprie generalità e i propri contatti ed allegare eventuale documentazione al fine di facilitare la ricostruzione dei fatti da parte dell'Azienda. Ogni segnalazione verrà presa in considerazione da parte dell'Azienda che si impegna a fornire adeguata risposta entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi dal ricevimento. Le segnalazioni e i reclami incompleti o dal contenuto inappropriato non potranno avere seguito.