Fate Buon Viaggio

Marzo 2010

GRUPPO Autoguidovie

CONDIZIONI DI VIAGGIO GRUPPO AUTOGUIDOVIE

Il presente regolamento è emanato in riferimento alle norme contenute nel Regio Decreto 148/31, nel DPR n. 753/80, nella Legge n. 689/81 e nelle Leggi Regionali n. 22/98, n. 5/02 e successive modifiche.
Per quanto non esplicitamente disciplinato si rimanda alla normativa vigente.
I passeggeri devono attenersi al seguente regolamento, emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio.
Per i servizi eserciti da TPM, per quanto non esplicitamente richiamato di seguito, valgono le Condizioni di viaggio di TPM, disponibili sulla Carta della Mobilità TPM e sul sito www.tpmonzesi.com.

1. Accesso agli autobus: la salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate e rispettando le indicazioni di salita e discesa: tutte le fermate sono a richiesta ed il passeggero deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere. Non è consentita la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di passeggeri previsto dalla carta di circolazione del veicolo. Salendo, il passeggero ha l'obbligo di esibire al conducente il documento di viaggio. Il conducente ha facoltà di non ammettere a bordo chi è sprovvisto di documento di viaggio valido.

2. Documenti di viaggio: il passeggero ha l'obbligo, salendo a bordo dei bus, di essere in possesso di un documento di viaggio valido per il percorso che deve effettuare, o uno dei documenti ammessi alla libera circolazione dalle norme vigenti e di convalidarlo mediante le obliteratrici di bordo, ove previsto. Il passeggero è tenuto a verificarne la rispondenza con il percorso che deve effettuare.
Il documento di viaggio è personale e non è cedibile, deve essere conservato integro per tutto il tempo della sua validità. Il passeggero è tenuto ad esibirlo ad ogni controllo eseguito dal personale incaricato del Pubblico Servizio che, come tale, è tutelato dall'art. 336 del Codice Penale. Il passeggero è tenuto ad esibire un documento di identità personale. Il rifiuto di fornire le proprie generalità sarà perseguito ai sensi dell'art. 651 del Codice Penale. Le false dichiarazioni della propria e dell'altrui identità saranno perseguite ai sensi dell'art. 496 del Codice Penale.
I documenti di viaggio sono reperibili a terra presso le rivendite autorizzate e, quando previsto, a bordo bus.

3. Validità dei documenti di viaggio: i documenti di viaggio, se non a vista, devono essere convalidati appena saliti sul bus, a bordo del primo veicolo mediante le obliteratrici di bordo (nel caso di titoli di viaggio cumulativi a zone in partenza da Milano occorre timbrare sia sul primo mezzo di Milano, sia sul primo mezzo interurbano). In caso di assenza o di guasto dell'obliteratrice di bordo, il passeggero è tenuto a presentare al conducente il documento di viaggio per la convalida.
Tessera di riconoscimento: gli abbonamenti (settimanali, mensili, annuali, NON 2X6) in corso di validità devono essere accompagnati dalla tessera di riconoscimento, nel caso di mensili studenti SITAM, inoltre, dalla "convalida" annuale. Nel caso di abbonamenti SITAM caricati su tessera elettronica (esclusi annuali) lo scontrino cartaceo di avvenuta ricarica deve essere obbligatoriamente conservato dal passeggero e mostrato al verificatore in caso di controllo.
Vendita a bordo: il biglietto si può acquistare dal conducente solo con denaro contato o di piccolo taglio, come di seguito:
Milano SudEst e *Brianza Trasporti:* è possibile acquistare biglietti ordinari interurbani SITAM senza sovrapprezzo a bordo bus negli orari serali di chiusura delle rivendite nei giorni non festivi, ovvero in tutte le corse in partenza dal capolinea dopo le 19.30, e su tutte le corse nei giorni festivi.
Adda Trasporti, Crema Mobilità e *Autoguidovie*: è possibile acquistare biglietti ordinari con sovrapprezzo su tutto l'arco del servizio.

4. Sanzioni: il passeggero sprovvisto di regolare documento di viaggio, con documento non convalidato, sprovvisto di tessera di riconoscimento o sprovvisto di scontrini di avvenuta ricarica (per abbonamenti caricati su tessere elettroniche) è soggetto al pagamento di una sanzione amministrativa di importo pari a 100 volte la tariffa di tratta minima, oltre al prezzo del biglietto (L.R. 22/98). E' sanzionabile chiunque viaggi senza titolo di viaggio valido, anche se non ha potuto acquistarlo a bordo. Nel caso di dimenticanza dell'abbonamento o dello scontrino di ricarica per le tessere SITAM, a seguito di presentazione del documento valido entro 2 giorni lavorativi, la sanzione è ridotta a 15 Euro. La sanzione può essere saldata in forma ridotta (pari ad 1/3 dell'importo) entro 60 giorni dall'emissione. Trascorsi i 60 giorni dall'emissione Autoguidovie attiverà le procedure per il recupero della sanzione non pagata.
La sanzione può essere saldata attraverso i seguenti modi *presso gli uffici URP: direttamente al verificatore* (in forma ridotta e pari ad 1/3 dell'importo) che indica sul verbale l'avvenuto pagamento e ne consegna copia al verbalizzato;
attraverso il versamento sul CC postale n° 35906205 intestato ad Autoguidovie Spa indicando il numero del verbale (non per Crema Mobilità).

5. Comportamenti durante il viaggio: il passeggero deve dare la precedenza nei posti a sedere agli anziani, agli invalidi, alle donne incinte e alle persone con bambini in braccio.
I disabili in carrozzina possono accedere ai servizi di trasporto urbano ed extraurbano utilizzando gli autobus che espongono alla porta di salita il simbolo stilizzato di una carrozzina. Se il passeggero resta in piedi deve sorreggersi alle apposite maniglie o ai mancorrenti e non deve stazionare sui gradini in corrispondenza delle porte. Il passeggero è tenuto a mantenere un comportamento corretto ed educato in vettura.
I passeggeri devono attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale dell'Azienda emanate, in modo sistematico od occasionale, per la sicurezza e la regolarità del servizio. Sono altresì tenuti a declinare e documentare le proprie generalità al personale incaricato del Pubblico Servizio che, come tale, è tutelato dall'art. 336 del Codice Penale.

6. Orari al pubblico: gli orari di passaggio, esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità, in funzione del traffico, casi fortuiti o cause di forza maggiore.
L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze, scioperi e, in genere, per qualsiasi evento che discenda da cause non dipendenti dalla propria organizzazione.

7. Uso di cinture: è fatto obbligo ai passeggeri di allacciare le cinture di sicurezza in caso l'autobus o il minibus ne siano dotati. Tale obbligo non sussiste per gli autobus che circolano in zone urbane. In caso di mancata ottemperanza di quanto previsto i passeggeri sono soggetti alle sanzioni di legge (C.d.S. art. 172). Tale norma non interferisce con le disposizioni che consentono il trasporto in piedi su autobus di linea.

8. Disabili a bordo: con la Carta Regionale di Trasporto, i disabili viaggiano su tutta la rete di trasporto pubblico regionale, a tariffa agevolata o gratuita, in funzione del grado di invalidità.
L'adeguamento delle vetture del Gruppo Autoguidovie, per l'accesibilità di chi si muove in sedia a rotelle è ancora in corso.
Per richieste relative alla disponibilità, di mezzi per clienti a ridotta capacità motoria sono operativi gli URP aziendali.

9. Bambini a bordo: un adulto pagante può far viaggiare con sé gratuitamente un bambino di altezza fino a 1 metro e un passeggino piegato, posizionato in modo da non creare intralcio ai passeggeri e/o al conducente. Quando un passeggero ha con sé più bambini di altezza inferiore al metro è sufficiente l'acquisto di un biglietto ogni due bambini. I bambini possono occupare singolarmente tanti posti a sedere quanti sono i biglietti acquistati.
Passeggini e carrozzine possono essere mantenuti aperti nella postazione dei disabili con carrozzina, ove presente e quando libera, solo se disposti contromarcia, appoggiati allo schienale della postazione, con le ruote bloccate dai freni durante la marcia e con il telaio fissato con la cintura di sicurezza. In caso di impossibilità di utilizzo della postazione o sui mezzi che ne sono sprovvisti, il telaio del passeggino o della carrozzina deve essere obbligatoriamente chiuso ed il bambino devo essere tenuto per mano o in braccio. Il portatore di handicap ha comunque la precedenza sull'utilizzo della postazione.

10. Animali a bordo: ogni passeggero, munito di documento di viaggio, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo. Il trasporto di animali al seguito comporta l'acquisizione e la convalida di un documento di viaggio. È cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi disturbo ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni. I cani guida sono ammessi gratuitamente sui bus a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito.

Reggersi agli appositi sostegni
Hold on to the special supports
Résister aux supports spéciaux
Tenerse a los adecuados sostenes

Il biglietto si può acquistare a bordo – negli orari stabiliti - solo con denaro contato
The ticket can be purchased on board - in the established schedules - only with counted money
Le ticket peut être acheté à bord - dans les programmes établis - seulement avec l'argent compté
El billete se puede adquirir a bordo - en los horarios establecidos - sólo con dinero contado

Prenotare la fermata con l'apposito pulsante
Request the stop with the special button
Réserver l'arrêt avec le bouton spécial
Reservar la parada con el adecuado interruptor

Non gettare rifiuti e oggetti per terra e dai finestrini
Do not dispose waste and objects on the ground and the windows
Ne pas jeter les déchets et les objets sur le terrain et les fenêtres
No eches rechazos y objetos por tierra y de las ventanillas

Vietato il trasporto di colli che superano anche per un solo lato i 90 cm
It is not allowed to carry hand luggage if the longer side is more than 90 cm
Enterdit le transport du bagage que supère le 90 cm même pour un seul côté
Prohibido el transporte de equipaje que supere los 90 cm

11. Trasporto di cose
Trasporto gratuito
È consentito il trasporto gratuito di 1 solo bagaglio o pacco delle tipologie sotto riportate:
› bagaglio o pacco il cui lato maggiore non superi i 50 cm e/o non abbia un peso superiore ai 10 kg;
› borsa a rotelle per la spesa;
› cartella porta disegni e strumenti musicali;
› passeggino piegato o aperto, posizionato in modo da non creare intralcio ai passeggeri e/o al conducente, per un massimo di 2 passeggini e/o carrozzine per bus.

Trasporto a pagamento
› borsa, zaino o valigia il cui lato maggiore superi i 50 cm e non ecceda i 90 cm e/o i 10 kg di peso;
› in deroga alla misura dei 90 cm può essere trasportato: un paio di sci con racchette, una fascia di canne da pesca, fucili da caccia, una sacca da golf e attrezzi da scherma purché contenuti in apposita custodia;
› ogni passeggero può trasportare una sola bicicletta, limitatamente allo spazio disponibile nella bagagliera, ove, la bicicletta va posizionata dal viaggiatore. L'azienda non risponde di eventuali danni che il trasporto possa provocare. Gli autobus che non hanno bagagliere, o con bagagliere già occupate da altri bagagli non possono trasportare biciclette.
Per il trasporto della bicicletta è necessario convalidare un biglietto di corsa semplice per la tratta corrispondente.

E' vietato il trasporto di:
› cose che superano, anche per un solo lato, i 90 cm;
› cose che superano i 10 kg di peso;
› merci pericolose (come oggetti di vetro, con spigoli vivi o taglienti), nocivi, maleodoranti o infiammabili.
Ogni passeggero deve custodire il suo bagaglio, eventualmente sistemandolo negli appositi alloggiamenti, avendo cura di non disturbare gli altri passeggeri nè ingombrare i passaggi. Per il trasporto a pagamento il passeggero deve essere munito di biglietto a tariffa ordinaria, o, per il SITAM, di un "biglietto per colli".
L'azienda risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei passeggeri se determinate da cause ad essa imputabili. In tutti i casi il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dalla Legge 202 del 16.4.54 e dalla Legge 450 del 22.8.85 recante modifiche ai limiti di risarcimento stabiliti dal Codice della Navigazione.
L'Azienda si riserva di rivalersi sul passeggero per eventuali danni causati dalla natura del suo bagaglio.

12. Divieti sistematici: è fatto divieto al passeggero di:
› fumare (Legge 584/75 e successive modifiche);
› accedere al mezzo se si trovi in stato di ubriachezza che offenda la decenza o dia disturbo agli altri passeggeri;
› parlare al conducente e distrarre comunque il personale di servizio dalle sue mansioni;
› occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
› esercitare attività pubblicitaria, commerciale, di questua e di raccolta fondi;
› insudiciare e guastare parti delle vetture;
› fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte;
› aprire le finestre senza il consenso di tutti i viaggiatori;
› gettare rifiuti e oggetti per terra e dai finestrini.
In caso di inosservanza di quanto esposto il personale di Autoguidovie può chiedere al passeggero di scendere, senza diritto ad alcun rimborso e, in caso di resistenza, può essere richiesto l'intervento della Forza Pubblica.

13. Oggetti rinvenuti: l'Azienda si attiene alle norme del Codice Civile (deposito presso il Comune) per gli oggetti rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aziendali aperti al pubblico. E' possibile reperire informazioni al riguardo e, in alcuni casi ritirare gli oggetti previa presentazione di un documento d'identità, presso gli sportelli URP aziendali.

14. Segnalazione reclami: il passeggero può far pervenire le proprie segnalazioni, suggerimenti, richieste e reclami con le seguenti modalità:
› via telefonica al Call Center di pertinenza;
› via fax;
› via posta elettronica;
› via Internet (form o modulo scaricabile);
› utilizzando il modulo prestampato disponibile presso gli sportelli all'Utenza, sugli autobus e alle rivendite;
› tramite posta, in forma libera, indirizzata alla sede aziendale o all'Unità di riferimento.

15. Privacy: tutte le aziende del Gruppo Autoguidovie archiviano e proteggono i dati di cui vengono in possesso in base alla vigente normativa (ex D.Lgs. n. 196/2003).