



Indice:

- 1 - Scopo
- 2 - Riferimenti
- 3 - Disposizioni generali
- 4 - Diritto al trasporto e responsabilità dell'Azienda
- 4.1 Sciopero
- 4.2 Privacy
- 5 - Condizioni generali di viaggio
- 6 - Documenti di viaggio sulla S.A.F. Società Autoservizi Fontaneto s.r.l.
- 6.1 Caratteristiche del sistema tariffario
- 6.2 Tipologia dei documenti di viaggio

Allegati:

N. REV.	DATA	MOTIVO DELLA REVISIONE
0	01/05/2019	Prima emissione

VERIFICATO	APPROVATO	REVISIONE
Responsabile Gestione Qualità 	Direzione Generale 	Numero: 0 Data: 01/05/2019

1. SCOPO

Le presenti "Condizioni generali di viaggio" disciplinano il servizio di trasporto passeggeri su gomma in ambito nazionale ed internazionale effettuato dalla S.A.F. Società Autoservizi Fontaneto s.r.l..

Le presenti condizioni sono valide per tutti i servizi regolari di linea regionale, granturismo interregionale e occasionale eserciti dalla società.

Le Condizioni di Viaggio possono essere consultate sul sito internet www.safduemila.com così come la "carta dei servizi".

Il sistema tariffario in vigore per servizi di trasporto passeggeri effettuati da **S.A.F. Società Autoservizi Fontaneto s.r.l.** è presente ed aggiornato sul sito internet www.safduemila.com all'interno della sezione "tariffe".

2. RIFERIMENTI

- Procedura di Gestione per la Qualità: PQ 7.1 e PQ 7.2
- Nuovo codice della strada
- DPR n° 753/80
- Leggi Regionali della Regione Piemonte n. 1/2000
- Regolamento UE n. 181/2011
- Codice del Consumo
- Codice Civile
- Codice della Navigazione art. 412
- Art. 48 comma 12 ter , D.L. 50/2017 convertito con modif. dalla Legge 96/2017

3. DISPOSIZIONI GENERALI

Il personale di guida collabora a far rispettare le Condizioni generali di viaggio segnalando a RMO le eventuali irregolarità commesse da parte degli utenti.

4. DIRITTO AL TRASPORTO E RESPONSABILITA' DELL'AZIENDA

I passeggeri hanno diritto al trasporto secondo condizioni e tariffe contrattuali offerte dall'Azienda al pubblico senza alcuna discriminazione diretta o indiretta in base alla cittadinanza del passeggero.

L'Azienda si impegna a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio sulla tratta per il quale tale titolo è stato acquistato.

Nel caso in cui il passeggero porti con sé oggetti ritenuti pericolosi, materiali esplosivi o infiammabili etc. e/o animali trasportati al seguito, di cui più in dettaglio dall'articolo 5.15 delle presenti condizioni, l'Azienda ha il diritto di rifiutare il trasporto o prendere provvedimenti per garantire la sicurezza del trasporto e dei passeggeri trasportati.

Il Passeggero ha diritto al servizio di trasporto indicato sul documento/titolo di viaggio.

L'Azienda è responsabile dell'adempimento della prestazione di trasporto, secondo le prescrizioni di legge, i termini e nei limiti fissati dalle presenti condizioni di trasporto.

REVISIONE	
Numero:	0
Data:	01/05/2019

L'Azienda risponde dei danni che dovessero essere causati, in caso di propria accertata responsabilità, al passeggero dal momento della salita a bordo dell'autobus fino alla discesa, esclusi i danni causati per negligenza del viaggiatore (vedi diritti e doveri del viaggiatore).

L'Azienda assicura il trasporto ai passeggeri salvo casi in cui si verificano condizioni meteorologiche avverse, gravi catastrofi naturali, eventi sociopolitici (manifestazioni violente, scioperi, tumulti, sommosse popolari e atti terroristici) che mettano a rischio il funzionamento sicuro dei servizi a mezzo autobus.

4.1 Sciopero

In base alle disposizioni vigenti, in caso si verificasse uno sciopero nel settore dei trasporti, l'azienda comunicherà i servizi minimi garantiti dandone comunicazione tempestiva agli utenti, tramite il sito aziendale esponendo avvisi cartacei a bordo autobus e presso i propri uffici.

4.2 Privacy

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati dall'Azienda su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del Regolamento Europeo 2016/679 "Codice in materia di protezione dei dati personali (Privacy)", secondo principi di trasparenza, pertinenza e non eccedenza per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto. Ai viaggiatori spettano i diritti art. 11 e 12 del Regolamento Europeo 2016/679 che potranno essere esercitati rivolgendosi al numero telefonico 0322 863117 specificando all'operatore la natura della richiesta.

5. CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

Di seguito viene riportato il testo integrale del documento disponibile negli uffici S.A.F. di Cressa e Verbania.

E' fatto obbligo ai Signori viaggiatori di attenersi scrupolosamente al seguente regolamento, emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio.

SALITA E DISCESA DAGLI AUTOBUS

- 1) La salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee.
- 2) I viaggiatori dovranno presentarsi alle fermate di partenza con almeno 5 minuti di anticipo rispetto all'orario stabilito.
- 3) Se la fermata è "a richiesta", il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus: per la salita con la propria presenza in corrispondenza delle fermate (segnalando con un cenno del braccio), per la discesa utilizzando gli appositi segnali di fermata.
- 4) Dove previsto, utilizzare per la salita e la discesa le porte contrassegnate con l'apposita simbologia.
- 5) Non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo (sarà il conducente a segnalare questa eventualità).

In caso di sovraffollamento alla partenza hanno diritto di precedenza alla salita i viaggiatori che devono percorrere il tragitto più lungo.

DOCUMENTI DI VIAGGIO

- 6) Il viaggiatore deve essere in possesso (ed avere con sé) regolare documento di viaggio ammesso dall'Azienda o di documento personale che attesti l'ammissione alla libera circolazione sugli

REVISIONE	
Numero:	0
Data:	01/05/2019

autobus secondo le norme vigenti. Non verrà ritenuto valido il titolo di viaggio se contraffatto, non integro o comunque reso illeggibile.

7) I viaggiatori in possesso di abbonamento (con formule diverse o credito trasporti) o di tessera di libera circolazione, al momento della salita a bordo, dovranno passare sulle validatrici la propria tessera BIP CARD e dovranno effettuare la medesima operazione quando scenderanno dall'autobus, dovranno avere con sé copia della ricevuta di pagamento da poter esibire in caso di controllo o mancato funzionamento del sistema elettronico.

8) Sono ammessi a viaggiare gratuitamente sulle corse di linea gli appartenenti all'Arma dei Carabinieri, della Pubblica Sicurezza, della Polizia Stradale, della Guardia di Finanza nonché del Corpo degli Agenti di Custodia e del Corpo Forestale dello Stato, solo se in servizio di pubblica sicurezza.

Hanno diritto di libera circolazione i funzionari dello Stato in possesso di tessera D.G.M.T., nonché i funzionari della Regione e della Provincia addetti alla sorveglianza sui servizi locali di trasporto in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza.

9) Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità.

Il titolo di viaggio assolve la funzione dello scontrino fiscale ai sensi dell'articolo 12 legge 30.12.1991 n. 413.

10) I viaggiatori sono tenuti a esibire il documento di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale dell'Azienda. Nel caso in cui fossero trovati sprovvisti del documento (o se risultasse irregolare), non dovranno intraprendere alcuna discussione con il personale ma dovranno recarsi presso gli uffici dell'azienda per esporre le loro eventuali rimostranze.

Per eventuali controversie fare riferimento agli uffici aziendali di cui al successivo punto 26).

11) Secondo quanto disposto dall'art 48 comma 12-ter D.L. 50/2017 convertito con modificazioni dalla Legge 96/2017 in virtù del quale salvo quanto previsto dal regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, per il trasporto ferroviario, e dal decreto legislativo 4 novembre 2014, n.169, per il trasporto effettuato con autobus nel caso in cui il viaggio subisse una cancellazione o un ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a 60 minuti per i servizi di trasporto regionale o locale, o a 30 minuti per i servizi di trasporto pubblico svolti in ambito urbano, tranne che nei casi di calamità naturali, di scioperi e di altre emergenze imprevedibili, i passeggeri avranno diritto al rimborso dell'importo completo corrisposto. Per i titolari di abbonamento, il pagamento è pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento, fermo restando il rispetto delle regole di convalida. Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti una diversa forma di pagamento.

12) Il personale di bordo (conducenti, ispettori e/o soggetti esterni appositamente deputati dall'Azienda) è incaricato ad effettuare servizi di vigilanza dei beni di proprietà o in concessione, di tutela del patrimonio aziendale e dei beni in dotazione al personale di bordo nonché le ispezioni concernenti la regolarità dei titoli di viaggio. In particolare, il personale in questione è incaricato di:

- effettuare il controllo dei titoli di viaggio e comminare le sanzioni amministrative ai sensi della normativa nazionale e regionale vigente (Legge Regionale Piemonte e del DPR 753/1980 e ss.mm.ii.);
- verificare la regolarità dell'esercizio: rispetto degli orari, rispetto delle fermate;
- effettuare la vigilanza o custodia sui beni di proprietà dell'Azienda: autobus, uffici, biglietterie, depositi etc;
- vigilanza degli autobus in sosta e controllo degli accessi a bordo;
- controllo a bordo finalizzato a rilevare elementi di rischio per la sicurezza bagagli abbandonati, oggetti pericolosi, ecc. - ed eventuali situazioni di criticità.
- Il personale in questione è, altresì, deputato ad ogni altro controllo o servizio di vigilanza ritenuto necessario dall'Azienda, per il cui espletamento non è richiesto l'esercizio di pubbliche potestà o l'impiego operativo di appartenenti alle Forze di polizia.

REVISIONE

Numero: 0
Data: 01/05/2019

- Il personale incaricato dall'Azienda ha potere accertativo che comprende il controllo sull'identità delle persone quando esso è strettamente e funzionalmente collegato all'attività di vigilanza e custodia di cui sopra e conseguentemente a elevare sanzioni

INFORMAZIONI DI VIAGGIO

13) Tutti i passeggeri che viaggiano mediante servizi di autobus regolari hanno diritto a ricevere informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio. Tale diritto include il diritto di essere informato sui diritti dei passeggeri e sui dati necessari per contattare gli organismi nazionali responsabili del controllo. Tutte le informazioni generali pertinenti e le condizioni di trasporto devono essere disponibili in formati accessibili alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta.

Pertanto:

- Sono resi disponibili a bordo di tutti i veicoli e presso gli uffici S.A.F. di Cressa e Verbania, fascicoletti contenenti i quadri orario dei servizi della linea interessata;
- Sono esposti presso le autostazioni, i nodi di interscambio principali ferro-gomma dei dati identificativi delle stazioni;
- Al verificarsi delle variazioni degli orari dei servizi, con particolare riguardo al passaggio dall'orario invernale a quello estivo e viceversa e, comunque, in ogni altro caso che preveda un cambiamento degli orari e dei percorsi, L'Azienda garantisce una tempestiva informazione all'utenza entro i 15 giorni precedenti l'entrata in vigore del nuovo orario e del nuovo servizio.
- Le informazioni relative agli orari, alle tariffe e alla vendita dei titoli di viaggio possono essere richieste telefonando ai numeri telefonici aziendali 0322863117 e 0323552172.
- Al fine di garantire la più ampia e tempestiva diffusione delle informazioni, l'Azienda assicura, la disponibilità di un sito. Il sito è aggiornato tempestivamente e costantemente adeguato alle tecnologie informatiche più attuali. Sito Internet: www.safduemila.com
- Mentre per le informazioni sui soli orari è possibile anche telefonare al n° verde regionale del sito "Muoversi in Piemonte" 800333444 o oppure consultare i siti internet, www.provincia.verbania.it, <http://www.provincia.novara.it>, <http://prontotpl.5t.torino.it/>, <https://www.muoversinpiemonte.it/>
- Su ogni autobus è altresì data informazione relativa alla possibilità di presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA

14) L'Azienda garantisce il trasporto delle persone con disabilità o mobilità ridotta senza alcun onere aggiuntivo e, nell'offrire a questi i propri servizi, compie ogni sforzo per assicurare l'accessibilità e l'informazione. Al fine di garantire una migliore assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, l'Azienda impartisce istruzioni adeguate al proprio personale a diretto contatto con tale tipologia di viaggiatori.

Nell'accezione di «persone con disabilità» o «persone a mobilità ridotta» rientrano:

- le persone che si muovono su sedia a rotelle per malattia o per disabilità documentata;
- le persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione;
- i non vedenti o con disabilità visive;
- i non udenti o con disabilità uditive;
- le persone con handicap mentale documentato

E' sempre ammesso il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta tranne nei seguenti casi:

- a) per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione della UE, internazionale e nazionale ovvero gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti

REVISIONE	
Numero:	0
Data:	01/05/2019

b) qualora la configurazione del veicolo, delle infrastrutture, delle fermate e delle stazioni, renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in condizioni di sicurezza.

Nel caso in cui l'Azienda debba constatare tali impedimenti al trasporto, ne da comunicazione alla persona con disabilità o a mobilità ridotta e, a richiesta, la informa per iscritto entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta.

Nel caso in cui non venga accettata una prenotazione ovvero emesso o altrimenti fornito un biglietto per le ragioni di cui sopra, il passeggero sarà informato su eventuali servizi alternativi accettabili gestiti dal vettore.

Qualora, al verificarsi delle ragioni di cui alle lettere a) e b) di cui sopra, l'Azienda non possa accettare il trasporto, la persona con disabilità o a mobilità ridotta può richiedere di essere accompagnata da un'altra persona di sua scelta in grado di fornirle l'assistenza richiesta e tale comunque da rendere possibile materialmente il suo accesso all'interno dell'autobus ed il suo posizionamento in condizioni di sicurezza a bordo durante il viaggio, cosicché cessino di applicarsi le ragioni ostative di cui alle lettere a) e b). In tale ipotesi, l'accompagnatore è trasportato gratuitamente e, se possibile, potrà sedere accanto alla persona con disabilità o a mobilità ridotta.

Al fine di garantire la tutela del diritto al trasporto, l'Azienda dispone di condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta che si fondano sulla legislazione nazionale ed internazionale in materia di sicurezza. I passeggeri, qualora lo richiedessero, potranno ricevere tutte le informazioni generali pertinenti relative al viaggio e alle condizioni del trasporto. Tali informazioni comprendono, altresì, i dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus, di cui all'articolo 27 delle presenti condizioni di trasporto.

L'Azienda fornisce assistenza, alle operazioni di imbarco/sbarco, alle persone con disabilità o a mobilità ridotta a condizione che:

- a) la necessità di assistenza della persona sia comunicata all'Azienda con un preavviso di almeno trentasei ore;
- b) la persona interessata si presenti al punto indicato:
 - i) a un'ora stabilita precedentemente dall'Azienda che non preceda di più di sessanta minuti l'orario di partenza pubblicato, a meno che Azienda e passeggero non abbiano concordato un termine più breve; o,
 - ii) qualora non sia stato stabilito un orario, almeno trenta minuti prima dell'orario di partenza pubblicato.

Inoltre, le persone con disabilità o a mobilità ridotta devono notificare all'Azienda le esigenze specifiche per il posto a sedere al momento della prenotazione o dell'acquisto anticipato del biglietto. In mancanza di notifica dell'esigenza di assistenza, l'Azienda compirà ogni ragionevole sforzo per assicurare che l'assistenza sia fornita in modo tale che la persona con disabilità o a mobilità ridotta possa, in sicurezza, salire a bordo del servizio in partenza, prendere il servizio in coincidenza o scendere dal servizio in arrivo per il quale ha acquistato il biglietto.

Qualora la notifica di cui sopra sia stata inoltrata a terzi (agenti di viaggio o operatori turistici), questi dovranno trasmettere quanto prima, nel normale orario di lavoro, l'informazione all'Azienda per consentire a quest'ultima di adempiere.

A bordo dei propri autobus l'Azienda presta l'assistenza necessaria per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di ottenere le informazioni essenziali relative al viaggio in formati accessibili, qualora richieste, e salire e scendere durante le pause di un viaggio, solo se è disponibile a bordo altro personale oltre al conducente.

In caso di perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, l'Azienda provvede a risarcire il passeggero nella misura opportuna prevista dalla legge

REVISIONE

Numero:	0
Data:	01/05/2019

TRASPORTO DI BAMBINI

- 15) Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio per i servizi di tpl, ha la facoltà di far viaggiare gratuitamente un solo bambino di altezza non superiore al metro.
Quando un viaggiatore ha con se più bambini inferiori al metro d'altezza, oltre al documento di viaggio per l'accompagnatore, è sufficiente l'acquisto di un biglietto ogni due bambini.
Sui servizi di TPL con percorsi autostradali, sui servizi occasionali di noleggio e sulle Autolinee Granturismo, i bambini di età compresa tra 0 e 3 anni possono essere trasportati solo con seggiolini omologati da fissarsi ai sedili con cinture di sicurezza a due punti presenti sull'autobus. I seggiolini non saranno forniti dall'azienda.

TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI

- 16) Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, può portare con se un animale domestico al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo (museruola, guinzaglio, gabbiette, scatole, ecc) come da prescrizioni vigenti.
E' cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento dei danni causati.
Il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus. I cani guida sono ammessi gratuitamente a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito; per tutti gli altri animali domestici deve essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.

TRASPORTO DI COSE

- 17) Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio purché le dimensioni non siano superiori a cm. 50x30x25. Ulteriori bagagli eccedenti le misure del bagaglio a mano, dovranno essere trasportati in stiva e dovrà essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.
- 18) L'Azienda risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei viaggiatori se determinate da cause imputabili al vettore stesso.
Secondo quanto disposto dall'art. 17 del Regolamento (UE) n. 181/2011 l'Azienda è responsabile in caso di perdita o danneggiamento di sedia a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza. La perdita o il danneggiamento sono risarciti dall'Azienda in misura pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura o dei dispositivi perduti o danneggiati.
Con riferimento ai servizi occasionali (noleggio autobus con conducente) ed alle linee Granturismo, i passeggeri hanno diritto, secondo la legislazione nazionale applicabile, a un risarcimento in caso di decesso, comprese spese ragionevoli per le esequie, o lesioni personali nonché per la perdita o il danneggiamento del bagaglio dovuti a un incidente derivante dall'utilizzo di autobus (per accertata responsabilità del vettore). L'importo del risarcimento è calcolato secondo la legislazione nazionale applicabile. Per ogni singolo evento, l'importo massimo previsto dalla legislazione nazionale per il risarcimento in caso di perdita o danneggiamento del bagaglio è di 1.200 € per bagaglio. In caso di danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, l'importo del risarcimento è sempre pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura perduta o danneggiata.

TRASPORTO COSE SERVIZIO "ALIBUS"

- 19) Ogni passeggero ha diritto al trasporto gratuito di:
- un bagaglio a mano (max. 42 x 30 x 18 cm, max. 7kg)
 - un bagaglio da stiva (max 80 x 50 x 30 cm), sono consentite dimensioni leggermente divergenti con un volume complessivo non superiore a 120 cm³ e un peso massimo di 20 kg)
- Per ragioni di sicurezza è importante che il bagaglio a mano possa essere riposto nelle cappelliere ubicate sopra il posto a sedere, in modo che le vie d'uscita non siano ostruite. Tutti i bagagli

REVISIONE	
Numero:	0
Data:	01/05/2019

devono essere provvisti di etichetta con nome e indirizzo per evitare confusione. Il personale di bordo si renderà disponibile nell'aiutare a sistemare i bagagli nell'apposito compartimento.

Bagaglio aggiuntivo: Il bagaglio aggiuntivo non deve superare le dimensioni e il peso del bagaglio di viaggio standard, deve essere indicato all'atto della prenotazione nella sezione "NOTE" poiché in generale non si può garantire la disponibilità di spazio sufficiente a bordo per più di un bagaglio da stiva a passeggero. Per questo servizio è previsto il pagamento di un supplemento che verrà regolato all'atto della prenotazione mentre un'eventuale bagaglio non dichiarato in sede di prenotazione verrà regolato dietro emissione di apposito biglietto da parte del personale di bordo solo se vi sarà spazio sufficiente nella stiva per il suo carico (in relazione allo spazio magari visivamente disponibile ma prenotato da altri viaggiatori).

Bagagli speciali e biciclette: Il trasporto di un bagaglio di dimensioni superiori al bagaglio di viaggio standard, deve essere indicato all'atto della prenotazione nella sezione "NOTE" (a condizione che il suo trasporto sia possibile per il viaggio in questione), la disponibilità di spazio non è garantita. Per questo servizio è previsto il pagamento di un supplemento che verrà regolato all'atto della prenotazione mentre un'eventuale bagaglio, non dichiarato in sede di prenotazione, verrà regolato dietro emissione di apposito biglietto da parte del personale di bordo solo se vi sarà spazio sufficiente nella stiva per il suo carico (in relazione allo spazio magari visivamente disponibile ma prenotato da altri viaggiatori).

Tale bagaglio non potrà superare le dimensioni totali (altezza in cm + larghezza in cm + profondità in cm) di 240 cm (94,5 pollici) e il peso di 30 kg (66,1 libbre). Il bagaglio speciale comprende, ad esempio: sci, biciclette, passeggini e strumenti musicali (consigliamo di trasportarli in una custodia rigida). Alcuni articoli non possono essere trasportati.

IMPORTANTE: Ciascun passeggero potrà portare con sé un unico bagaglio aggiuntivo o speciale.

TITOLI DI VIAGGIO SERVIZIO AUTOLINEE A LUNGA PERCORRENZA

20) Ogni passeggero ha diritto al trasporto gratuito di:

- un bagaglio a mano (max. 42 x 30 x 18 cm, max. 7kg)
- un bagaglio da stiva (max 80 x 50 x 30 cm, sono consentite dimensioni leggermente divergenti con un volume complessivo non superiore a 120 cm³ e un peso massimo di 20 kg)

Per ragioni di sicurezza è importante che il bagaglio a mano possa essere riposto nelle cappelliere sopra il posto a sedere, in modo che le vie d'uscita non siano ostruite. Tutti i bagagli devono essere provvisti di etichetta con nome e indirizzo per evitare confusione. I nostri autisti sono disponibili nel sistemare i bagagli nell'apposito compartimento.

- **Bagaglio aggiuntivo:** Il bagaglio aggiuntivo non deve superare le dimensioni e il peso del bagaglio di viaggio standard e deve essere acquistato congiuntamente al biglietto di viaggio ALIBUS. Se non acquistato congiuntamente al titolo di viaggio, un'eventuale bagaglio aggiuntivo verrà caricato solo se vi sarà spazio sufficiente nella stiva per il suo carico (in relazione allo spazio anche visivamente disponibile ma prenotato da altri viaggiatori) dietro emissione di apposito biglietto da parte del personale di bordo.
- **Bagagli speciali e biciclette:** Il trasporto di un bagaglio di dimensioni superiori al bagaglio di viaggio standard, deve essere acquistato congiuntamente al biglietto di viaggio ALIBUS (a condizione che il suo trasporto sia possibile per il viaggio in questione). Se non acquistato congiuntamente al titolo di viaggio, un'eventuale bagaglio speciale verrà caricato solo se vi sarà spazio sufficiente nella stiva per il suo carico (in relazione allo spazio anche visivamente disponibile ma prenotato da altri viaggiatori) dietro emissione di apposito biglietto da parte del personale di bordo.

IMPORTANTE: Ciascun passeggero potrà portare con sé un unico bagaglio aggiuntivo o speciale

REVISIONE	
Numero:	0
Data:	01/05/2019

NORME COMPORTAMENTALI

- 21) I viaggiatori devono attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale dell'Azienda emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio; sono altresì tenuti a declinare e documentare le proprie generalità agli agenti stessi che nell'esercizio delle proprie funzioni sono persone incaricate di pubblico servizio e come tali tutelate dall'art.336 del Codice Penale.
- 22) I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che l'autobus non si sia fermato.
Il viaggio in piedi è ammesso solo per i tratti durante i quali a bordo non vi sia disponibilità di posti a sedere; in tal caso il viaggiatore deve sorreggersi alle apposite maniglie, sostegni e mancorrenti. L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.
- 23) E' fatto divieto al viaggiatore:
- fumare (art. 51 Legge n° 3 del 16/01/2003) e disturbare;
 - occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
 - esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;
 - insudiciare, guastare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture;
 - salire in vettura in stato di ebbrezza;
 - fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte;
 - gettare qualunque oggetto dall'autobus.

ORARI E COINCIDENZE

- 24) Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità.
Al verificarsi delle variazioni degli orari dei servizi, con particolare riguardo al passaggio dall'orario invernale a quello estivo e viceversa e, comunque, in ogni altro caso che preveda un cambiamento degli orari e dei percorsi, L'Azienda garantisce una tempestiva informazione all'utenza entro i 15 giorni precedenti l'entrata in vigore del nuovo orario e del nuovo servizio.

INFRAZIONI E SANZIONI

- 25) (L.R. art.20 n°1/2000 con modif.L.R.16/2017 – determina N°159/2008 Prov.VCO – determina n°2708/2008 Prov.Novara)

"Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale e regionale, in qualsiasi modalità esercitati, sono tenuti a munirsi di valido ed idoneo titolo di viaggio da esibire, a richiesta, agli agenti accertatori o al personale incaricato dal gestore del servizio, ed a:

- a) validarlo all'inizio del viaggio in conformità alle prescrizioni del gestore;*
- b) validarlo ad ogni singola uscita, se previsto, ed in occasione di ogni singolo accesso ai mezzi di trasporto utilizzati, in conformità alle prescrizioni del gestore;*
- c) conservarlo per la durata dell'intero percorso e sino alla fermata di discesa. Nel caso di fruizione dei servizi di metropolitana gli utenti sono tenuti a conservare il titolo di viaggio sino alla linea dei tornelli.*

Si intendono per titoli di viaggio i biglietti, gli abbonamenti, il credito trasporti ed ogni altro mezzo, cartaceo o elettronico, che attesti l'avvenuto pagamento della corsa sul servizio di trasporto pubblico locale e regionale ovvero attesti il diritto alla libera circolazione"

- Chiunque, ad un controllo del personale aziendale autorizzato, risulti sprovvisto di regolare titolo di viaggio è tenuto, oltre al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria anche al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria che non può essere inferiore a 30 volte e superiore a 180 volte il prezzo del biglietto a tariffa ordinaria per il percorso minimo tassabile della tariffa regionale autorizzata (attualmente con bgt.minimo da 1,50 euro la sanzione risulta di 270 euro più le spese del procedimento).

REVISIONE

Numero:	0
Data:	01/05/2019

- Se pagata entro 60 giorni dalla notifica dell'accertamento presso la direzione dell'azienda, la sanzione pecuniaria è prevista in misura ridotta pari a 1/3 del massimo (bgt minimo x 180 / 3) o, se più favorevole, al doppio del minimo (bgt minimo x 30 x 2), sempre oltre al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria (attualmente con bgt.minimo da 1,50 euro la sanzione risulta di 90 euro in entrambe le modalità più le spese del procedimento).
- Se pagata entro 7 giorni dalla notifica dell'accertamento presso la direzione dell'azienda, la sanzione pecuniaria è prevista nella misura del minimo editale (bgt minimo x 30), sempre oltre al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria (attualmente con bgt.minimo da 1,50 euro la sanzione risulta di 45 euro).
- Se pagata a bordo, all'atto della contestazione, la sanzione viene ridotta di euro 5,00 rispetto a quanto stabilito per il pagamento effettuato entro i 7 giorni (bgt minimo x 30 – 5,00 euro), sempre oltre al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria (attualmente con bgt.minimo da 1,50 euro la sanzione risulta di 40 euro+bgt.del percorso ordinario compiuto).
- Le violazioni amministrative previste a carico degli utenti dei servizi di trasporto, sono accertate e contestate, ai sensi della Legge n°698 del 24 novembre 1981.
- Per le infrazioni di cui all'articolo 29 del decreto del Presidente della Repubblica 11 luglio 1980, n. 753 che abbiano determinato danno materiale alle attrezzature o ai beni strumentali delle imprese, si applica la sanzione amministrativa da un minimo di euro 45,00 a un massimo di euro 270,00 oltre al risarcimento del danno. E' ammesso il pagamento della sanzione, presso la direzione dell'azienda, con le seguenti modalità: entro 60 giorni dalla notifica dell'accertamento, in misura ridotta a pari a 1/3 del massimo (270 euro / 3) o, se più favorevole, al doppio del minimo (45 euro x 2); entro 7 giorni è prevista nella misura del minimo editale (45 euro).

OGGETTI RINVENUTI

26) Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aperti al pubblico vengono depositati presso l'Ufficio Informazioni di S.A.F. Società Autoservizi Fontaneto srl via Novara n.12, 28012 Cressa (NO) tel.0322863117 e via alla Cartiera n.39 Verbania (VB) tel.0323552172. Il servizio è in funzione dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle 14,30 alle 17,30.

RECLAMI

27) Per reclamo si intende ogni atto con cui un cliente (oppure il legale o l'associazione di consumatori che lo rappresenta) chiaramente identificabile contesta in forma scritta all'Azienda un suo comportamento o un'omissione.

L'Azienda dispone di un sistema per il trattamento dei reclami che il passeggero può presentare tramite i seguenti canali:

- Lettera indirizzata a S.A.F. Società Autoservizi Fontaneto srl via Novara n.12, 28012 Cressa (NO);
- Fax al numero 0322 863477;
- E-mail: info@safduemila.com;
- contattando gli uffici di Novara al numero di telefono 0322863117

I motivi di presentazione del reclamo ai sensi della normativa comunitaria e nazionale sui diritti dei passeggeri attengono esclusivamente:

- ▶ per servizi regolari di linea di distanza pari o superiore ai 250 Km:
 - mancata emissione del biglietto
 - condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
 - mancata assistenza al passeggero
 - inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
 - ritardi, reinstradamenti e soppressioni
 - informazioni relative a cancellazioni e ritardi

REVISIONE	
Numero:	0
Data:	01/05/2019

- mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
 - informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
 - mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
 - mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo
- per i servizi regolari di linea la cui distanza prevista sia inferiore a 250 km:
- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
 - inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
 - mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
 - mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo 21

Il reclamo può essere inoltrato all'Azienda esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio - il cui codice va indicato nel reclamo medesimo - e trasmesso entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di linea.

Entro un mese dall'avvenuto ricevimento del reclamo, l'Azienda notificherà al passeggero il proprio motivato e definitivo riscontro se il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame. Entro massimo tre mesi dal ricevimento del reclamo, l'Azienda fornirà al passeggero una risposta definitiva.

E' fatta comunque salva la facoltà del passeggero di rivolgersi agli organi giurisdizionali nazionali per ottenere, alle condizioni previste dalla legislazione nazionale, il risarcimento dei danni derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari.

28) Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo all'Azienda, e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare un reclamo all'Organismo nazionale responsabile dell'applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori in merito a presunte violazioni di quest'ultima. Per i servizi di linea di competenza locale (regionale, comunale) i reclami possono essere inoltrati anche alle sedi locali dell'Autorità che faranno da tramite con la sede nazionale.

L'Organismo in questione è l'Autorità per la regolazione dei trasporti - Via Nizza n. 230 - 10126 Torino contatto: +390111912550 - alla quale il reclamo può essere proposto, a mezzo raccomandata postale oppure ai seguenti indirizzi e-mail:

- posta elettronica certificata (PEC) pec@pec.autorita-trasporti.it
- posta elettronica semplice reclami.bus@autorita-trasporti.it.

Inoltre è possibile inoltrare reclamo all'ART direttamente on line nella sezione dedicata. Per info si consulti il sito istituzionale www.autorita-trasporti.it.

6. DOCUMENTI DI VIAGGIO SULLA S.A.F. Società Autoservizi Fontaneto s.r.l.

6.1 **Caratteristiche del sistema tariffario**

Il sistema tariffario in vigore sulle linee gestite da S.A.F. Società Autoservizi Fontaneto srl è a "fasce chilometriche" ed è regolarmente aggiornato seguendo le direttive della Regione Piemonte e della Regione Lombardia per le tratte di rispettiva competenza regionale.

6.2 **Tipologia dei documenti di viaggio**

Ogni autobus aziendale di tpl è dotato di tecnologia Bip. Pertanto ad eccezione del biglietto ordinario di corsa semplice, tutti gli altri titoli sono caricati su tessera Bip.

Il rilascio della card avviene presso i nostri uffici di Verbania e Cressa; per la prima emissione è necessaria la presenza dell'abbonato con documento di riconoscimento e codice fiscale.

REVISIONE	
Numero:	0
Data:	01/05/2019

La tipologia di biglietti e abbonamenti in vigore è la seguente:

Biglietto ordinario di corsa semplice

Può essere acquistato direttamente sull'autobus. L'importo può essere pagato in contanti o con tessera credito trasporti. In caso di pagamento in contanti verrà applicata la maggiorazione come da delibera Regionale. Dà diritto ad effettuare un solo viaggio per la relazione corrispondente al tipo di tariffa acquistata, indipendentemente dal numero di linee utilizzate. Il viaggio deve essere continuativo e nel caso di trasbordi l'utente deve servirsi della prima coincidenza disponibile.

Abbonamento settimanale illimitato

È valido per la settimana nella quale è stato acquistato.

Caratteristiche:

- dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi;
- è senza limitazioni di orario;
- permette di poter salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato;

Abbonamento mensile illimitato

È valido per il mese in cui è stato acquistato. Caratteristiche identiche all'abbonamento settimanale illimitato.

Abbonamento trimestrale illimitato

È valido per tre mesi consecutivi. Caratteristiche identiche all'abbonamento settimanale illimitato.

Abbonamento annuale illimitato

È valido per dodici mesi consecutivi. Caratteristiche identiche all'abbonamento settimanale illimitato.

Carnet 20 corse

È valido 60 giorni dalla sua attivazione. Può essere acquistato solo dagli utenti con profilo "lavoratore".

Tessera Credito Trasporti

Viene caricata per un importo multiplo di 5 Euro (fino ad un massimo di 100 Euro) e può essere spesa su una qualsiasi tratta della rete servita dalle aziende aderenti al Bip.

Altri titoli di viaggio

a) tessera regionale BIP di libera circolazione: viene rilasciata dalla Regione e dalle Amministrazioni Provinciali della Regione Piemonte a particolari categorie (disabili, esercito e forze dell'ordine) e consente di viaggiare gratuitamente in qualunque ora della giornata su tutte le autolinee di trasporto pubblico locale, escluse le linee di gran turismo.

Per alcune particolari categorie di persone disabili la tessera prevede il trasporto gratuito di un accompagnatore. Quest'ultimo ha diritto a viaggiare come tale, non oltre la fermata di destinazione dell'accompagnato o in assenza di questi.

RINNOVO ONLINE

Dal sito internet: www.safduemila.com si accede alla sezione denominata BIP.

Al primo accesso BIP sarà necessario registrarsi tramite il link "Registrazione", immettere i dati richiesti ed attendere la mail con le credenziali di accesso che dovranno essere modificate durante la prima sessione.

Il sito Rinnovi è costituito da 3 sezioni:

REVISIONE	
Numero:	0
Data:	01/05/2019

- I miei biglietti (in cui sono presenti i titoli acquistati in corso di validità);
- Acquista o rinnova titoli di viaggio (dove selezionare il titolo da rinnovare);
- Ricarica credito (dove ricaricare il credito trasporti);
- Visualizza Movimenti (in cui si ha l'elenco delle validazioni).
- Ricarica Credito trasporti (da € 5,00 a € 100,00), i pagamenti accettati sono i seguenti: Carte di Credito e Paypal.

INTEGRAZIONI TARIFFARIE

L'Azienda si impegna ad attuare l'integrazione tariffaria per gli abbonamenti e i biglietti al fine di consentire all'utente di raggiungere la destinazione voluta con un unico titolo di viaggio, anche se ciò comporta il trasbordo gomma-gomma almeno all'interno della stessa area omogenea (cfr. Deliberazione di attuazione del Programma Provinciale triennale dei Trasporti per 2006-2009). Per l'integrazione gomma-ferro l'Azienda si obbliga ad applicare la tariffa integrata deliberata dalla Regione.

ULTERIORI AVVERTENZE

- L'azienda non rimborsa i titoli di viaggio in caso di mancato utilizzo.
- L'azienda non risponde in caso di errata selezione con conseguente errato acquisto di: credito trasporti e titolo di viaggio (errato periodo di validità).
- L'Azienda non si ritiene responsabile nel caso di errato utilizzo della tessera.
- In caso di smarrimento della Bip card, l'utente dovrà presentarsi presso i nostri uffici di Verbania o Cressa. Gli eventuali biglietti pagati, prima dell'emissione del duplicato, non saranno rimborsati.
- Si ricorda agli utenti che la tessera Bip va sempre appoggiata sulla validatrice in salita e discesa. Qualora risultasse non funzionante o smagnetizzata, gli utenti dovranno acquistare regolare biglietto sull'autobus e recarsi presso i nostri uffici a sostituire la tessera il giorno stesso, provvisti della stessa e del biglietto cartaceo pagato. Verrà rimborsato il solo biglietto pagato nel giorno in cui sarà effettuata la sostituzione. Se l'utente salirà sul bus solo con la ricevuta cartacea e senza card dovrà pagare il biglietto di corsa semplice, che non verrà in alcun caso rimborsato.
- Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla ricevuta di pagamento su cui è riportato il numero della BIP-card del possessore.
- Il documento di viaggio, avendo valore di scontrino fiscale, deve essere conservato integro e riconoscibile per tutta la durata del percorso.

Modalità di duplicazione biglietto di abbonamento

In caso di richiesta di duplicato di abbonamento smarrito, è necessario rivolgersi agli Uffici S.A.F. di Cressa, Via Novara n.12 o di Verbania via alla Cartiera n.39. Verrà richiesto il pagamento della tessera Bip.

TITOLI DI VIAGGIO SERVIZIO "ALIBUS" acquistati online

Il biglietto di viaggio ALIBUS acquistato online è personale, incedibile, ha validità per l'esatto numero di passeggeri indicati in esso e non è rimborsabile;

Il biglietto di viaggio ALIBUS acquistato online è già convalidato con la data e ora di partenza del servizio "Alibus" prescelto all'atto dell'acquisto e riportate sul biglietto. Consente di viaggiare dall'ora di partenza riportata sul biglietto e garantisce la riprotezione dei passeggeri, in caso di mancato viaggio per qualsivoglia motivo, sui servizi "Alibus" **attivi con posti disponibili** nelle 12 ore successive; Per attivare la funzione di riprotezione è sufficiente inserire la chiave alfanumerica presente nel voucher a suo tempo rilasciato (nel campo "Riprotezione") al momento dell'inserimento di una nuova prenotazione; il sistema proporrà una lista delle corse attive con

REVISIONE	
Numero:	0
Data:	01/05/2019

posti disponibili tra cui selezionare quella di interesse. Al momento della conferma il sistema cancella la prenotazione effettuata in origine e provvede a rilasciare un nuovo Voucher senza il pagamento di alcun corrispettivo (N.B. In caso di utilizzo della funzione di riprotezione viaggio sui servizi ALIBUS successivi, l'eventuale posto per il bagaglio "aggiuntivo o speciale" acquistato non è assicurato).

Il biglietto di viaggio ALIBUS acquistato online deve essere esibito al personale di viaggio (e ad ogni richiesta del personale di controlleria) su supporto cartaceo o su supporto informatico (pc, tablet, smartphone) in grado di consentire la corretta visualizzazione di file in pdf, unitamente ad un valido documento di riconoscimento. In mancanza di esso, il viaggiatore viene considerato come sprovvisto di biglietto e regolarizzato in base alla normativa vigente.

Eventuali cambi di data/ora sono possibili telefonando al numero +39 323 552172 nei giorni feriali da lunedì a sabato entro le ore 11:00 del giorno precedente la data di partenza indicata nel biglietto, successivamente a tale limite orario entra in funzione la procedura di riprotezione.

TITOLI DI VIAGGIO SERVIZIO AUTOLINEE A LUNGA PERCORRENZA

Autolinea Borgomanero-Sanremo

Biglietto ordinario di corsa semplice su prenotazione

Dà diritto ad effettuare un solo viaggio per la relazione corrispondente al tipo di tariffa acquistata. Il pagamento del diritto di prenotazione garantisce il posto sull'autobus per la tratta e la data desiderata mentre l'emissione e il pagamento del biglietto avvengono a bordo.

Biglietto ordinario di corsa semplice su prenotazione ridotto per minori

Dà diritto ad effettuare un solo viaggio per la relazione corrispondente al tipo di tariffa acquistata ma viene ridotto di Euro 5,00 per i minori di anni 14.

Autolinea Verbania-Gabicce

Biglietto ordinario di corsa semplice su prenotazione

Dà diritto ad effettuare un solo viaggio per la relazione corrispondente al tipo di tariffa acquistata. Il pagamento del diritto di prenotazione garantisce il posto sull'autobus per la tratta e la data desiderata mentre l'emissione e il pagamento del biglietto avvengono a bordo.

Biglietto ordinario di Andata/Ritorno su prenotazione

Dà diritto ad effettuare un solo viaggio di A/R per la relazione corrispondente al tipo di tariffa acquistata. Il pagamento del diritto di prenotazione garantisce il posto sull'autobus per la tratta e la data desiderata mentre l'emissione e il pagamento del biglietto avvengono a bordo.

REVISIONE	
Numero:	0
Data:	01/05/2019