



Carta della Mobilità Arriva SAVDA 2020

SAVDA – Autoservizi Valle d’Aosta S.p.A.
Strada Pont Suaz, 6 - 11100 Aosta (AO)
Tel. +39 0165 367011 - Fax +39 0165 367070
savda@arriva.it - www.savda.it | www.arriva.it



INDICE

La Carta della Mobilità _____	pag. 3
Presentazione della Azienda _____	pag. 6
Indirizzi utili _____	pag. 7
L’Azienda e il Servizio _____	pag. 8
La qualità del Servizio _____	pag. 10
Impegni della Azienda _____	pag. 12
Azienda e Clienti _____	pag. 16
Tutela del Cliente _____	pag. 18
Diritti del viaggiatore e Comportamenti in vettura _____	pag. 20
Le Rivendite dei titoli di viaggio _____	pag. 22
Condizioni generali di viaggio _____	pag. 24

LA CARTA DELLA MOBILITÀ COS'È LA CARTA DELLA MOBILITÀ

La Carta della Mobilità è l'applicazione nel campo dei trasporti della Carta dei Servizi.

L'adozione delle Carte dei Servizi da parte degli enti erogatori di servizi pubblici, è stata prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), dalla Legge n. 273/95 e, per le aziende di trasporto, dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98 ("Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti o Carta della mobilità").

In particolare la Direttiva stabilisce che gli enti erogatori di servizi pubblici devono:

- individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
- adottare e pubblicare i relativi standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
- predisporre programmi annuali finalizzati al progressivo miglioramento di detti standard.

PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ

Nell'offrire i propri servizi di trasporto, la "SAVDA" garantisce a tutti i cittadini il rispetto dei sei principi fondamentali che orientano la propria attività: eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, libertà di scelta.

Eguaglianza

La "SAVDA" garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.

Si impegna inoltre a promuovere iniziative adeguate per migliorare l'accessibilità al servizio e alle infrastrutture da parte degli anziani e delle

persone con difficoltà motorie e a garantire parità di trattamento nell'ambito di aree geografiche e di categorie o fasce di clienti omogenee.

Imparzialità

Nell'offrire il proprio servizio la "SAVDA" si impegna a garantire il rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

Obiettivo prioritario della "SAVDA" è assicurare un servizio continuo e regolare, senza interruzioni, fatta eccezione per quelle imputabili a cause di forza maggiore, casi fortuiti, dovuti a terzi, stati di necessità indipendenti dalla volontà della "SAVDA". In ogni caso la "SAVDA" si impegna ad adottare tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, per ridurre la durata del disservizio e arrecare ai Clienti il minor disagio possibile. In caso di sciopero la "SAVDA" si impegna ad assicurare la massima divulgazione - preventiva e tempestiva - sui servizi minimi garantiti.

Partecipazione

La "SAVDA" assicura l'informazione all'utenza secondo le modalità e procedure indicate nella presente carta.

Per tutelare il diritto dei clienti alla corretta utilizzazione del servizio, la "SAVDA" si impegna a garantirne e a favorirne la partecipazione.

L'Azienda riconosce ai clienti il diritto di presentare reclami per miglior- rare il servizio, e si impegna a valutare proposte e suggerimenti, nonché ad attivare contatti con le Associazioni dei Consumatori presenti in Valle d'Aosta, quali momenti indispensabili al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato. L'Azienda si impegna ad aggiornare la Carta della Mobilità dando atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti secondo le modalità indicate nella presente carta.

Elenco delle Associazioni dei Consumatori presenti in Valle d’Aosta:

- AVCU ADOC ADICONSUM
- CODACONS
- CASA DEL CONSUMATORE
- FEDERCONSUMATORI

Efficienza ed efficacia

La “SAVDA”, compatibilmente con le risorse disponibili, si impegna ad adottare tutte le misure necessarie, di carattere operativo, tecnico e organizzativo, volte al miglioramento continuo dell’efficienza e dell’efficacia del servizio.

Libertà di scelta

La “SAVDA” unitamente agli altri enti preposti (Comuni, Regione) si impegna a garantire il diritto alla mobilità dei cittadini, promuovendo iniziative volte a facilitare la libertà di scelta fra più soluzioni modali.

DIFFUSIONE DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ

Per assicurare un’efficace diffusione della Carta della Mobilità, la “SAVDA” provvede a stampare un numero di copie adeguato e a renderle disponibili presso tutte le biglietterie (vedi pag. 23).

VALIDITÀ DELLA CARTA DI MOBILITÀ

Questa è la dodicesima edizione della Carta dei Servizi della “SAVDA” ed ha validità fino al 31 maggio 2020.

Ogni anno la carta è sottoposta a revisione e aggiornamento.

PRESENTAZIONE DELLA AZIENDA

La SAVDA “Società Autoservizi Valle d’Aosta S.p.A” con sede legale e operativa in Aosta, Strada Pont Suaz n° 6, eroga servizi di autotrasporto di persone a mezzo autobus e vetture con conducente.

La sua attività si esplica prioritariamente nel territorio valdostano e con collegamenti fra questo e le principali città delle Regioni e Stati confinanti con la Valle d’Aosta.

L’abitudine a operare nel mercato del noleggio, selettivo e concorrenziale, nonché le caratteristiche di molte sue autolinee frequentate da un’utenza attenta ed esigente (linee autostradali nazionali ed internazionali) ha determinato nell’azienda un’attenzione alla qualità dei servizi resi, nella consapevolezza che questo elemento rappresenterà sempre di più la base su cui continuare a consolidare il proprio successo e la propria crescita nel mercato.

A luglio del 2016 la SAVDA è entrata a far parte del gruppo ARRIVA.

La “SAVDA” ha ottenuto le seguenti Certificazioni:

- Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2015
- Sistema Ambientale UNI EN ISO 14001:2015
- Sistema Sicurezza OHSAS 18001:2007



INDIRIZZI UTILI

Per informazioni Autolinee

tel. +39 0165 367011 | savda@arriva.it
fax +39 0165 367070

SAVDA percorre, ogni anno, milioni di chilometri su servizi regolari di linea regionali, nazionali e internazionali. Collega la Valle d'Aosta al Piemonte (Torino e Novara), Lombardia (Milano), Vallese (Martigny) e Alta Savoia (Chamonix). Nel periodo invernale è attivo anche il servizio verso l'aeroporto di Malpensa. Inoltre, tramite servizio in appuntamento, è attivo un servizio giornaliero verso l'aeroporto di Torino Caselle, grazie alla collaborazione con la società SADEM di Torino. Un grande volume di servizi a garanzia di un alto livello organizzativo.

Per informazioni Autonoleggio

tel. +39 0165 367011
noleggiobus.savda@arriva.it

La SAVDA offre la migliore scelta e la massima convenienza per ogni esigenza. Autobus moderni, di classe internazionale, dotati di quei particolari che fanno del viaggio un'occasione unica di relax e serenità.

Agenzia Mont Blanc Tour Operator

tel. +39 0165 367039
mbto@arriva.it | +39 0165 841237

L'Agenzia Mont Blanc di Courmayeur, situata in Piazzale Monte Bianco 3, è un valido punto di riferimento per l'organizzazione e la vendita di ogni viaggio, in ogni parte del mondo. Idee, esperienza, capacità professionale, con un servizio completo e su misura.



L'AZIENDA E IL SERVIZIO

DOVE SI SVOLGE IL SERVIZIO

Attualmente la "SAVDA" esercita in regime di affidamento i servizi di trasporto pubblico passeggeri previsti dal Piano di bacino di Traffico della Valle d'Aosta nei sub-bacini di alta e bassa valle e di sub-affidamento nel sub-bacino centro valle. In campo nazionale gestisce i collegamenti autostradali con Torino, Novara e Milano.

In campo internazionale gestisce i collegamenti via Tunnel del Gran San Bernardo con Martigny (Canton Vallese - CH), via Tunnel del Monte Bianco con Chamonix. Nel campo dei servizi privati di autonoleggio annovera i più importanti clienti del panorama valdostano e fornisce i suoi servizi a gran parte degli operatori turistici stranieri che promuovono i soggiorni in Valle d'Aosta.

I servizi di autotrasporto persone sono quindi suddivisi in:

- Autolinee regionali
- Autolinee nazionali
- Autolinee internazionali
- Servizi privati di autonoleggio
- Servizi per disabili

Per lo svolgimento delle sopradescritte attività la società attualmente impegna circa 140 dipendenti tra impiegati, autisti-bigliettai e meccanici. Il parco veicoli è costituito da circa 100 veicoli per servizi privati di autonoleggio e per servizio di trasporto pubblico locale.



LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La qualità rappresenta un obiettivo strategico e un fattore chiave per gestire l'evoluzione imprenditoriale delle aziende di trasporto pubblico; fare qualità significa adeguare il proprio servizio alle reali esigenze e aspettative dei Clienti acquisiti e di quelli potenziali per aumentarne il livello di soddisfazione.

La "SAVDA" prevede un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi atto a considerare:

- gli standard (livello promesso) relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
- l'andamento del fenomeno del reclamo;

La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi fissati dalla SAVDA S.p.A. è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese.

I risultati conseguiti (i livelli di qualità raggiunti e rilevati), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato (promesso) nella presente Carta.

In particolare, entro il 31 maggio di ogni anno, l'azienda predispone una relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente. I fattori di qualità che caratterizzano il servizio di trasporto e che vengono monitorati periodicamente dalla "SAVDA" sono i seguenti:

- Sicurezza del viaggio
- Sicurezza personale e patrimoniale

- Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi
- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture
- Confortevolezza del viaggio
- Servizi aggiuntivi
- Servizi per viaggiatori disabili
- Informazione alla clientela
- Aspetti relazionali e comportamentali
- Livello servizio sportello
- Grado integrazione modale
- Attenzione all'ambiente

Nelle pagine che seguono sono riportati i risultati del monitoraggio sugli standard di qualità erogata e sulla customer satisfaction (soddisfazione del cliente).

Per rendere più facile la lettura sono specificati il nome dell'indicatore, l'unità di misura, il risultato del 2019 e i valori promessi per il 2020.

IMPEGNI DELL'AZIENDA

In questa sezione sono riportati, in corrispondenza dei fattori che identificano la qualità del viaggio, i livelli di servizio promesso (standard) che la "SAVDA" si impegna a garantire ai cittadini. Gli standard sono stati fissati in base alle capacità produttive dell'Azienda e tenendo conto delle esigenze espresse dai Clienti sul servizio, sia attraverso le indagini di soddisfazione della clientela, effettuate ogni anno, sia attraverso le segnalazioni pervenute dai Clienti.

Fattori ed indicatori aziendali di qualità/standard

1° SICUREZZA DEL VIAGGIO				
Indicatori aziendali di qualità	Unità di misura	Impegno 2019	Valore 2019	Impegno 2020
Incidentalità generale mezzi di trasporto	N. morti / viaggiatori	0	0	0
	N. feriti / viaggiatori	0	0	0
	N. sinistri vetture per Kms	0	0,0000060	0
Incidentalità passiva mezzi di trasporto	N. morti / viaggiatori	0	0	0
	N. feriti / viaggiatori	0	0	0
	N. sinistri vetture per Kms	0	0,0000030	0
Vetustà mezzi	% mezzi non oltre 15 anni	100 %	100 %	100 %
Percezione complessiva del livello sicurezza viaggio	% soddisfatti	95 %	99,76 %	95 %

2° SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE				
Indicatori aziendali di qualità	Unità di misura	Impegno 2019	Valore 2019	Impegno 2020
Denunce (furti danni e molestie)	N. denunce / viaggiatori	0	0	0
Percezione complessiva del livello sicurezza	% soddisfatti	95 %	100 %	95 %

3° REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI

Indicatori aziendali di qualità	Unità di misura	Impegno 2019	Valore 2019	Impegno 2020
Territorio servito	Popolazione residente / kmq	39,67	39,67	39,67
Regolarità complessiva del servizio	% corse effettive / programmate	99,80 %	99,92 %	99,80 %
Distanza media fermate	Metri	3.034	3.034	3.034
Velocità commerciale	km. / h.	28,00	27,60	28,00
Puntualità (autobus con ritardo al capolinea maggiore di 10 minuti e comunque al 20 % del tempo di percorrenza)	% autobus in ritardo	2,00 %	1,50 %	2,00 %
Percezione complessiva della regolarità del servizio	% soddisfatti	90 %	94,29 %	95 %

4° PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI

Indicatori aziendali di qualità	Unità di misura	Impegno 2019	Valore 2019	Impegno 2020
Pulizia ordinaria	N. interventi / ns. mezzi in servizio	1	1	1
Pulizia radicale	Frequenza media in giorni	15	15	15
Percezione complessiva del livello di pulizia	% soddisfatti	95 %	99,64 %	95 %

5° CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

Indicatori aziendali di qualità	Unità di misura	Impegno 2019	Valore 2019	Impegno 2020
Affollamento	Posti offerti totali per autobus	53,00	53,00	53,00
	Posti offerti seduti per autobus	37,00	37,00	37,00
Climatizzazione	% mezzi sul totale	100 %	100 %	100 %
Percezione complessiva della confortevolezza del viaggio	% soddisfatti	90 %	97,26 %	90 %

6° SERVIZI AGGIUNTIVI

Indicatori aziendali di qualità	Unità di misura	Impegno 2019	Valore 2019	Impegno 2020
Mezzi dotati di annuncio di prossima fermata e indicatore luminoso di destinazione	% mezzi sul totale	100 %	100 %	100 %

7° INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Indicatori aziendali di qualità	Unità di misura	Impegno 2019	Valore 2019	Impegno 2020
Tempestività	Tempo di attesa alla risposta	30"	30"	30"
Diffusione	fascia oraria di operatività (anche telefono)	24 ore	24 ore	24 ore
	Diffusione orari alle fermate	% sul totale	100 %	100 %
Percezione esaustiva informazioni	% soddisfatti	95 %	99,64 %	100 %

8° ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

Indicatori aziendali di qualità	Unità di misura	Impegno 2019	Valore 2019	Impegno 2020
Percezione complessiva del livello degli aspetti relazionali comportamentali (presentabilità / riconoscibilità / comportamento)	% soddisfatti	95 %	99,64 %	95 %

9° LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO

Indicatori aziendali di qualità	Unità di misura	Impegno 2019	Valore 2019	Impegno 2020
Punti di vendita territorio	N. Biglietterie per km. linee	13.100	13.100	13.100
Raccolta reclami	Modalità	scritta	scritta	scritta
Riscontro reclami	Tempo massimo di risposta	15 gg	15 gg	15 gg
Percezione complessiva	% soddisfatti	95 %	99,88 %	95 %

10° ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Indicatori aziendali di qualità	Unità di misura	Impegno 2019	Valore 2019	Impegno 2020
Carburante a basso tenore di zolfo	% dei consumi	100 %	100 %	100 %
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO II / III	% mezzi sul totale	13 %	14,00 %	13,00 %
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO IV / V / EEV	% mezzi sul totale	87,00 %	86,56 %	87,00 %

AZIENDA E CLIENTI

Informazioni all'utente

Le informazioni relative a orari, tariffe e rivendite autorizzate alla vendita di titoli di viaggio possono essere richieste telefonicamente a:

tel. +39 0165 367011
Dal Lunedì al Venerdì
dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00
(Venerdì fino alle ore 16:00)
Fax +39 0165 367070

o all'indirizzo E-mail
savda@arriva.it
o visualizzare direttamente il sito
www.savda.it

Le informazioni relative agli orari sono espone sulle paline di fermata a cura di SAVDA, e visibili e scaricabili sul sito www.savda.it.

Ufficio oggetti smarriti

Il personale deposita quanto rinvenuto a bordo dei veicoli presso:

"SAVDA" - Direzioni e Uffici
tel. +39 0165 367011 - Fax +39 0165 367070
orario: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30
e dalle ore 14.00 alle ore 17.00 (Venerdì fino alle ore 16:00)

Se possibile, viene contattato il legittimo proprietario e invitato al ritiro dell'oggetto smarrito.

Aspetti relazionali e comportamentali del personale

Riconoscibilità

La riconoscibilità del personale è assicurata dalla divisa aziendale e dalla dotazione di appositi cartellini di identificazione sui quali è riportato in modo visibile il numero di matricola.

Comportamento

Il personale, nello svolgimento del proprio lavoro, è tenuto a trattare i Clienti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro informazioni richieste ove ne sia a conoscenza.

Il personale è tenuto inoltre a utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile e a mantenere un comportamento tale da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione fra Azienda e Cliente.



TUTELA DEL CLIENTE

Reclami e suggerimenti

I suggerimenti possono essere presentati telefonicamente, via fax, via e-mail, oralmente o in forma scritta; i reclami solo in forma scritta a:

“SAVDA” - Direzioni e Uffici
tel. +39 0165 367011 - Fax +39 0165 367070
savda@arriva.it
orario: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30
e dalle ore 14.00 alle ore 17.00 (Venerdì fino alle ore 16:00)

I reclami sul servizio devono contenere l’indicazione del giorno, dell’ora, possibilmente del numero di vettura ed ogni altra informazione utile a circostanziare l’accaduto. Devono inoltre essere firmati e contenere le generalità e l’indirizzo del reclamante per la successiva risposta da parte dell’Azienda. Non sono accettati reclami e segnalazioni anonime e sono considerate anonime anche le segnalazioni inviate via e-mail se non contengono i riferimenti del segnalante.

È garantita la riservatezza dei dati personali trasmessi alla “SAVDA”, che è tenuta ad osservare le normative della Legge sulla “tutela della privacy” Regolamento (UE) 2016/679.

In base a quanto previsto dalla presente Carta, la risposta al Cliente deve avvenire entro 15 giorni dalla data di ricevimento della segnalazione. È cura dell’ufficio informare il Cliente sull’iter della pratica in qualsiasi momento. Il processo di gestione delle segnalazioni è disciplinato, in tutte le sue fasi e modalità operative, con procedura ufficiale formalizzata.

Risarcimento danni per responsabilità civile

La “SAVDA” prevede il rimborso di eventuali danni a cose e/o persone, cagionati per propria responsabilità civile, nei seguenti casi:

- per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati);
- per smarrimento dei bagagli trasportati (escluso denaro, preziosi e titoli) per i quali è stato pagato il relativo biglietto: in questo caso l’ammontare massimo riconosciuto è quello previsto dall’art. 2 della legge n. 450/85;

Per poter accedere al rimborso l’utente deve segnalare il fatto al conducente e successivamente contattare:

“SAVDA” - Direzioni e Uffici
tel. +39 0165 367011 - Fax +39 0165 367070
savda@arriva.it
orario: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30
e dalle ore 14.00 alle ore 17.00 (Venerdì fino alle ore 16:00)

che provvederà a esperire le procedure necessarie.

I massimali di garanzia per danni che possono occorrere ai passeggeri durante il viaggio sono 25 milioni di Euro per sinistro.

DIRITTI DEL VIAGGIATORE

Al viaggiatore sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio anche attraverso una razionale integrazione dei mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità delle frequenze e degli orari che siano (ove possibile) integrati e coordinati con i
- mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto che nei capolinea;
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (ove possibile) in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e delle frequenze, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- contenimento nei tempi di attesa agli sportelli (biglietteria, informazioni, ecc.);
- rispetto delle disposizioni relative al divieto di fumo sui mezzi;
- facile accessibilità alla procedura dei suggerimenti e risposta agli stessi da parte dell'Azienda;

COMPORAMENTI IN VETTURA

I passeggeri sono ammessi a bordo dell'autobus (urbano o extraurbano) nel numero massimo concesso dalle norme del Codice della Strada. E' consentito il trasporto in piedi nei limiti riportati nella carta di circolazione di ciascun automezzo in relazione ai tipi ed alle caratteristiche dei veicoli. Nei casi in cui il viaggio o parte di esso avvenga in piedi, il passeggero deve sorreggersi agli appositi sostegni e maniglie e non deve occupare spazi che possano impedire o limitare la libertà di movimento del conducente per effettuare le manovre necessarie per la guida, come previsto dall'art. 169 del Codice della Strada. I viaggiatori sono tenuti a mantenere un comportamento civile ed educato ed in particolare a cedere il posto alle persone con disabilità nonché agevolare le persone anziane e donne con bambini.

È fatto divieto ad ogni passeggero di:

- salire o scendere dall'autobus da una porta diversa da quella indicata internamente esternamente e quando questo è in movimento;
- occupare più di un posto a sedere o simularne l'occupazione e ingombrare in qualsiasi modo uscite o passaggi;
- fumare in vettura (L.584/75 art.7, L.3/2003 e s.m.i.);
- sporgersi dai finestrini o gettare oggetti dagli stessi, a veicolo fermo o in movimento;
- danneggiare, deteriorare o insudiciare i veicoli ed i loro arredamenti;
- consumare cibi e bevande; in particolare è vietato consumare alcolici;
- distrarre, impedire od ostacolare in qualsiasi modo il conducente nell'esercizio delle sue funzioni;
- chiedere al conducente di salire o scendere dall'autobus in luoghi diversi da quelli stabiliti come fermate; • aprire i finestrini senza l'assenso dei viaggiatori interessati;
- esercitare sugli autobus attività commerciali, pubblicitarie o di beneficenza

senza regolare autorizzazione dell'Azienda;

- salire in vettura in condizioni tali da non consentire il corretto utilizzo del servizio o da arrecare danno a sé ed agli altri passeggeri, comprese le condizioni igieniche e di pulizia personale;
- cantare, suonare, schiamazzare o tenere comportamento sconveniente o molesto tale da arrecare in qualsiasi modo disagio e disturbo alle persone o danni alle vetture;
- accedere in vettura con armi, materiali, oggetti o involucri che per volume, forma e natura possono riuscire pericolosi per i viaggiatori e/o danno ai veicoli. Le persone moleste o che non si adeguino alle disposizioni in ordine alla sicurezza del servizio ed agli inviti del personale aziendale di servizio possono essere allontanate dagli autobus, richiedendo eventualmente l'intervento delle Forze di Pubblica Sicurezza, senza alcun diritto di risarcimento e fatte salve le eventuali conseguenze di legge

SALITA/DISCESA DEI VIAGGIATORI

La salita e la discesa dalle vetture avvengono esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee.

Le fermate sono a richiesta dell'utente che, se a bordo, deve prenotare la fermata azionando l'apposito pulsante, se a terra deve segnalare con chiarezza all'autista l'intenzione di salire a bordo autobus alzando il braccio.

LE RIVENDITE

CITTA'/COMUNE	RIVENDITA
Aosta (AO)	Autostazione - Via Giorgio Carrel - Tel. +39 0165 26 20 27
Brescia (VA)	RossoniTour - Via Matteotti, 49
Breuil-Cervinia (AO)	Ferramenta Gaggioli - Condominio Centro Breuil
Chamonix (FR)	Biglietteria di Chamonix - Avenue de Courmayeur
Courmayeur (AO)	Agenzia Mont Blanc Tour Operator - P.le Monte Bianco
Gressoney Saint-Jean (AO)	Gran Bar - Località Zem See, 3
La Thuile (AO)	Consorzio Operatori Turistici - Via Collomb, 36
Legnano (MI)	Il Viaggio Sauro - Via Zaroli, 48
Martigny (CH)	Octodure Voyages - Avenue de la Gare
Milano (MI)	Autostradale Viaggi - Lampugnano M1
Milano (MI)	Autostradale Viaggi - Piazza Castello
Milano (MI)	Autostradale Viaggi - Duomo - Passaggio Duomo, 2
Monza (MB)	Scam Viaggi - Via Pavoni, 1
Morgex (AO)	Pro Loco - Piazza della Resistenza, 1
Morgex (AO)	Rivendita Tabacchi e Giornali - P.zza dell'Archet, 6
Nus (AO)	Rivendita Tabacchi e Giornali - Via Aosta, 5
Orsières (CH)	TMR - Gare
Pont-Saint-Martin (AO)	Rivendita Tabacchi - Via Nazionale per Donnas, 15
Saint-Pierre (AO)	Hotel Chateau - Via Libertà, 10
Saint-Vincent	Cip Tours - Via Roma, 72
Torino	Biglietteria SADEM - Corso Bolzano - Ang. Via Grattoni
Torino	Caffè Cervino - C.so V. Emanuele II, 57 (Porta Nuova)
Valtournenche (AO)	Edicola Carta e Matita - Via Roma, 43
Varese (VA)	Agenzia Viaggi Giuliani Laudi - Via Marconi, 10
Verrès (AO)	Rivendita Tabacchi - Via Duca d'Aosta, 11
Villeneuve (AO)	Rivendita Tabacchi - Via Cerlogne, 6

CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

Obbligo del trasporto

La Società effettua sulle linee da essa esercitate, alle condizioni e ai prezzi in vigore, i trasporti di persone e bagagli di cui sia richiesta, quando vi possa dar corso coi mezzi prescritti dalle autorizzazioni vigenti e quando non ostino circostanze straordinarie o di forza maggiore.

Trasporto viaggiatori

Il viaggiatore è tenuto a munirsi di regolare biglietto di viaggio, presso le biglietterie autorizzate o presso il personale di servizio appena salito in vettura. La precedenza in caso di richieste in eccesso spetta a chi effettua il maggior percorso salvo quanto indicato in calce ai singoli quadri orario. I bambini di età inferiore ai sei anni, accompagnati da persona adulta, sono trasportati gratuitamente. Ogni viaggiatore non può accompagnare più di un bambino alle condizioni suddette.

Biglietti

Il biglietto di corsa semplice è valido per la corsa e per il giorno per cui è stato rilasciato, non è cedibile, e deve essere presentato a ogni richiesta del personale di controllo. La mancata effettuazione del viaggio per causa del viaggiatore non dà diritto né al rimborso del biglietto, né alla proroga di validità. Il viaggiatore trovato sprovvisto del biglietto, con biglietto scaduto o alterato, comunque non valido, è oggetto al pagamento dell'intero percorso, più la penale prevista dalla legge.

Abbonamenti

A norma delle vigenti disposizioni, il rilascio di abbonamenti è consentito ai soli appartenenti alle seguenti categorie: operai, studenti e impiegati.

L'abbonamento è personale e non può quindi essere usato da altri che non sia la persona alla quale è stato intestato.

Il titolo di abbonamento che vi è caricato è immutabile rispetto alla percorrenza, al periodo di validità (non prorogabile per qualsiasi motivo) ed al numero delle corse disponibili.

Deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di servizio. L'abbonato, trovato per qualsiasi ragione sprovvisto dell'abbonamento, è soggetto al pagamento del biglietto di viaggio a tariffa ordinaria. Non si accordano rimborsi degli importi riscossi in applicazione di dette disposizioni.

Il titolo di abbonamento non conferisce al titolare alcun diritto di preferenza nei confronti del viaggiatore ordinario. Nessun rimborso di prezzo, nè proroga di validità spettano all'abbonato che, per proprie ragioni, non usufruisca di tutto o in parte del titolo di abbonamento, così come per interruzioni, ritardi, impedimenti di prosecuzione della corsa, diminuzioni di corse, sospensione totale o parziale del servizio, qualunque ne sia il motivo. È escluso ogni diritto o azione per danni, dovendosi intendere che l'abbonato in ogni caso vi abbia espressamente rinunciato.

Trasporto bagagli

Ogni Viaggiatore può trasportare gratuitamente, a suo rischio e pericolo, un bagaglio a mano di modeste dimensioni, ed una valigia non eccedente il peso di 5 kg.

Ulteriore bagaglio, da posizionare nelle apposite bagagliere dell'autobus, è trasportato gratuitamente fino a 10 kg, oltre è soggetto al pagamento del 50% del biglietto con limite di 30 kg per passeggero. Sui Servizi di Trasporto Pubblico Locale è ammesso il trasporto delle biciclette, per quanto possibile(*), contro il pagamento di metà del biglietto della corsa semplice, così come previsto dall'art. 23, comma 2, della L.R. 29/1997.

(*)ossia solo sugli autobus dotati di bagagliera e dopo che siano stati caricati gli eventuali bagagli dei passeggeri. Tenuto conto che le biciclette comportano un notevole ingombro, il personale di agenzia è tenuto a informare correttamente la clientela e a verificare con il personale di guida che via sia spazio sufficiente nelle baggliere per il carico delle biciclette. Nel caso di clienti che si presentano alle fermate intermedie sarà cura del personale di guida valutare se vi è spazio sufficiente per il carico delle biciclette. La Società non si assume responsabilità in caso di smarrimento di bagaglio non registrato.

Nel bagaglio consegnato al vettore per il trasporto non è ammesso includervi denaro, gioielli e documenti di valore in genere, sostanze deteriorabili, infiammabili, nocive o contaminanti o comunque pericolose. In caso di smarrimento o danneggiamento di bagaglio consegnato la Società risponde nei limiti di quanto previsto dalla legge n. 450/85.

Trasporto animali

Sui servizi di Trasporto Pubblico Locale è possibile viaggiare con il proprio animale.

In particolare, i cani di piccola taglia(1), i gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia custoditi nell' apposito contenitore, di dimensioni non superiori a cm 70 x 30 x 50, sono ammessi gratuitamente. È ammesso un solo contenitore, da tenersi in grembo per la durata del viaggio, per ciascun viaggiatore. In alternativa è consentito, per singolo viaggiatore, il trasporto di un cane di qualsiasi taglia, munito di museruola e guinzaglio al prezzo previsto per il servizio utilizzato ridotto del 50%. In nessun caso gli animali ammessi a bordo possono occupare posti destinati ai viaggiatori e qualora rechino disturbo agli altri viaggiatori l'accompagnatore dell'animale, unitamente all'animale stesso, su indicazione del personale di bordo, è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile o scendere dall'autobus.

Sui servizi di **linea a lunga percorrenza**, statali ed internazionali, invece, ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, può portare con sé **un animale domestico di piccola taglia** a condizione che non arrechi disturbo agli altri viaggiatori e **che sia dotato di museruola, guinzaglio o qualsivoglia congegno atto a renderlo inoffensivo come previsto dalle normative vigenti in materia**. La somma da corrispondere al personale viaggiante è pari al 50% della tariffa intera applicabile per la tratta del Viaggiatore. Durante il trasporto è cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori; qualora ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni.

Il cane guida per i non vedenti può viaggiare su tutti gli autobus gratuitamente senza alcun obbligo, salvo la prenotazione sui servizi dove è prevista.

IMPORTANTE: Per tutti i cani è necessario essere in possesso del certificato di iscrizione all'anagrafe canina (o del "passaporto" del cane per i viaggiatori provenienti o a destinazione estero), da esibire al momento dell'acquisto del biglietto per l'animale, ove previsto, o al momento della salita a bordo e in corso di viaggio su richiesta del Servizio Ispettivo. Se trovato sprovvisto del certificato a bordo autobus, l'animale deve scendere alla prima fermata.

(1) garrese di non oltre 30 cm.

Orari e Tariffe

Gli orari e i prezzi possono essere modificati, con benessere dell'Autorità di vigilanza, con semplice avviso presso le biglietterie delle rispettive linee interessate. La Società declina ogni responsabilità per mancate coincidenze, ritardi o altro e per involontarie inesattezze cui si fosse incorsi nella stampa dei libretti orari.

Servizi internazionali

Ciascun viaggiatore è tenuto a essere munito di documento d'identità valido e a conformarsi alle prescrizioni della Polizia di Frontiera e delle Dogane. Il vettore declina ogni responsabilità in caso di passeggeri lasciati alla frontiera, per inosservanza alle norme sopra indicate e nel caso l'Autorità richieda il trasporto dei contravventori alle località di partenza, il costo di tale importo sarà addebitato al passeggero.

Oggetti smarriti

Gli oggetti rinvenuti in vettura vengono depositati presso la Direzione, in Strada Pont Suaz, n. 6 - AOSTA e sono tenuti a disposizione dei legittimi proprietari i quali sono tenuti a dare tutte le indicazioni atte a confermare la loro proprietà.

**Danni**

Tutti i danni e guasti arrecati dal viaggiatore ai veicoli, oggetti e locali della Società debbono essere risarciti.

Assicurazione

Gli autobus della Società sono coperti di assicurazione per danni ai viaggiatori trasportati.

Reclami

La sorveglianza sui servizi automobilistici è esercitata dalla Direzione Generale per l'Autotrasporto di persone e cose, Dipartimento Trasporti Servizio Motorizzazione Civile di Aosta, dall'Ufficio Regionale dei Trasporti della Regione Autonoma V.D.A. Gli eventuali reclami circa l'andamento del servizio o in ordine a irregolarità qualsiasi dovranno essere indirizzati, con firma e recapito, ai predetti Uffici e alla Direzione della Società.