www.arriva.it

CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE ARRIVA ITALIA

VALLE D'AOSTA

Rev. 2 | Luglio 2023

arriva

Indice

Disposizioni Generali 2

1 - Comportamento in Vettura 2

2 - Salita e Discesa 3

3 - Titoli di Viaggio e Validità 3

4 - Trasporto Bambini e Passeggini 4

5 - Trasporto Oggetti e Bagagli 4

6 - Trasporto Biciclette, Monopattini e Biciclette pieghevoli 4

7 - Trasporto Animali domestici 5

8 - Forza dell'Ordine 5

9 - Oggetti Smarriti 5

10 - Orari, Tariffe e Coincidenze 5

11 - Servizi Internazionali e Formalità di Dogana e Polizia 6

12 - Indennizzi (rimborsi per servizi non effettuati o irregolari) 6

13 - Risarcimento Danni per Responsabilità Civile 6

14 - Segnalazioni e Reclami 7

15 - Sciopero 7

16 - Sanzioni 7

17 - Ricorsi 7

18 - Carta della Mobilità 7

Disposizioni Generali

I passeggeri sono tenuti a rispettare le presenti norme e le prescrizioni esposte sulle vetture e consultabili sul sito www.arriva.it, allo scopo di contribuire al mantenimento delle necessarie condizioni di sicurezza e di regolarità del servizio.

Le Condizioni di Viaggio Straordinarie Covid-19 sono disponibili nella sezione *Viaggia con Noi – Viaggia in Sicurezza* aosta.arriva.it/viaggiare-in-sicurezza/.

1 - Comportamente in Vettura

I passeggeri presenti a bordo sono tenuti a:

- Mantenere, durante il viaggio, un comportamento dignitoso, e attenersi alle indicazioni segnalate da appositi avvisi e da eventuali disposizioni comunicate dal personale dell'Azienda. I passeggeri che terranno un comportamento scorretto saranno fatti scendere dal veicolo, con riserva di rivalsa per eventuali danni arrecati ai mezzi o al servizio.
- Non utilizzare i mezzi senza valido titolo di viaggio e/o prenotazione (se questa è obbligatoria).
- Su richiesta del personale dell'Azienda presentare il titolo di viaggio. Nei casi in cui è previsto (vedi sezione **Titoli di Viaggio e Validità** delle presenti Condizioni) l'abbonamento deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento, in mancanza della quale il titolo di viaggio di abbonamento non è ritenuto valido.
- Occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio.
- Non occupare più di un posto a sedere e non ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo.
- Non arrecare danni, deteriorare o insudiciare i mezzi o le infrastrutture; il passeggero è tenuto a risarcire tutti i danni arrecati.
- Non fumare sui mezzi.
- Agevolare le persone anziane e i disabili durante il viaggio e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati.
- Non sporgersi dai finestrini o gettare oggetti dagli stessi.
- Non appoggiarsi alle porte e non sostare in prossimità delle zone interessate dal movimento delle porte stesse e nelle altre parti della vettura ove è vietato lo stazionamento.
- Non utilizzare il segnale di richiesta di fermata se non necessario.
- Non azionare, salvo casi di pericolo, i comandi per l'apertura di emergenza delle porte o qualsiasi altro dispositivo di emergenza.
- Non danneggiare, sporcare, rimuovere, manomettere parti delle vetture e delle apparecchiature o attrezzature di bordo.
- Non distrarre, impedire o ostacolare in qualsiasi modo il conducente nell'esercizio delle sue funzioni.
- Non salire a bordo del mezzo in condizioni tali da non consentire la corretta esecuzione del servizio o avere comportamenti tali da arrecare danno o disturbo alle persone presenti.
- Non salire a bordo del mezzo con oggetti e/o animali che per volume, forme e natura possono essere pericolosi.
- Non esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda.
- Allacciarsi la cintura di sicurezza quando il posto occupato ne fosse provvisto.

I passeggeri che contravvengono a queste disposizioni possono essere rifiutati in vettura dal personale dell'Azienda.

2 - Salita e Discesa

I passeggeri sono invitati a recarsi alla fermata di capolinea/salita, con qualche minuto di anticipo rispetto all'orario previsto di partenza/passaggio del mezzo. La salita e la discesa dai mezzi devono avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate. Ogni fermata è a richiesta; il passeggero deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dal mezzo: per la salita segnalando la propria presenza in corrispondenza delle fermate, per la discesa prenotando la fermata con gli appositi segnalatori presenti in vettura o, in mancanza, informare l'autista. Per la salita e la discesa il passeggero è tenuto a utilizzare le porte contrassegnate con l'apposita segnaletica. Non è ammessa la salita sul mezzo se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di passeggeri previsto dalla carta di circolazione del veicolo.

3 - Titoli di Viaggio e Validità

Prima di accedere a bordo, il passeggero deve essere in possesso di regolare titolo di viaggio o di documento personale attestante l'ammissione alla libera circolazione sulle autolinee secondo le normative vigenti.

Il titolo può essere acquistato a terra presso le rivendite autorizzate, l'App di Arriva Italia, il portale online e le emettitrici automatiche (dove disponibili) e, se previsto, a bordo bus con denaro contato o di piccolo taglio. L'acquisto a bordo può prevedere un sovrapprezzo stabilito dall'Ente Concedente.

Il titolo di viaggio deve essere convalidato appena saliti a bordo; in caso di mal funzionamento del validatore, il passeggero è tenuto a darne immediato avviso al conducente presentando contemporaneamente il titolo di viaggio.

I passeggeri in possesso di Carte Regionali di Trasporto rilasciate dalle Regioni o di documenti di libera circolazione, al momento della salita sull'autobus, devono esibire al conducente il documento di viaggio. I passeggeri in possesso di abbonamenti devono convalidare il titolo sugli appositi apparati di bordo o, qualora non sia previsto, esibirlo al conducente.

Tutti i titoli di viaggio assolvono la funzione di scontrino fiscale e quindi devono essere conservati integri per tutta la durata del viaggio, onde consentire eventuali controlli fiscali da parte degli organi accertatori. Tali controlli possono essere effettuati sia a bordo del mezzo che nelle immediate vicinanze delle località di fermata.

I passeggeri sono tenuti a esibire il titolo di viaggio a ogni controllo eseguito dal personale addetto. Se non si è in possesso di regolare titolo di viaggio, si incorrerà in una sanzione amministrativa così come previsto dai regolamenti in vigore. Si evidenzia che la sanzione è applicata anche nel caso in cui il passeggero non sia in grado di esibire, ove previsto e contestualmente all'abbonamento, la propria tessera di riconoscimento e/o quando il numero della tessera non è stato riportato sull'abbonamento.

L'Azienda si riserva di esperire ogni azione legale a carico di passeggeri in possesso di titoli di viaggio alterati o non autentici.

Per tutti i dettagli relativi alle sanzioni, si prega di far riferimento alla pagina dedicata https://arriva.it/sanzioni/.

Per eventuali controversie fare riferimento agli uffici preposti (vedi sezione **Ricorsi** delle presenti Condizioni).

VALLE D'AOSTA: Gli abbonamenti Settimanale, Settimanale Ridotto, Mensile, Mensile Ridotto e borsellino elettronico sono caricati su supporto Smart Card Vd'A Transports la quale viene rilasciata dietro certificato di iscrizione scolastica o autocertificazione unicamente ai residenti in Regione Valle d'Aosta. I titoli di abbonamento e il borsellino elettronico sono rinnovabili presso le rivendite autorizzate.

Per tutti i dettagli relativi ai titoli di viaggio Arriva Italia, si prega di fare riferimento alla sezione *Biglietti – Titoli di Viaggio* aosta.arriva.it/titoli-di-viaggio/.

4 - Trasporto Bambini e Passeggini

I bambini di statura inferiore al metro, accompagnati da un adulto, viaggiano gratuitamente purché non occupino posti a sedere e comunque nel limite di un bambino per ogni adulto. Quando un passeggero ha con sé più bambini di altezza inferiore al metro, oltre al suo documento di viaggio, deve convalidare un titolo di viaggio ogni due bambini; i bambini ammessi a viaggiare gratuitamente, non hanno diritto di occupare posti a sedere e devono pertanto essere tenuti in grembo.

Il trasporto dei passeggini a bordo degli autobus può essere accettato solo se attuato in assoluta sicurezza. Per questo motivo, al passeggero è data facoltà di salire sull'autobus con il passeggino aperto esclusivamente nel caso in cui il veicolo sia provvisto degli appositi alloggiamenti e/o attacchi per i disabili e questi, comunque, non siano già stati impegnati.

ATTENZIONE: in presenza di una sola postazione il passeggero con disabilità in carrozzina ha sempre la precedenza. Si invita pertanto se necessario a lasciarla libera provvedendo a chiudere il passeggino o la carrozzina. In caso contrario, il passeggero può accedere sul mezzo con il passeggino purché quest'ultimo sia stato richiuso e non provochi alcun intralcio e/o situazione di pericolo per gli altri passeggeri.

VALLE D'AOSTA: I bambini di età inferiore ai sei anni, accompagnati da persona adulta, sono trasportati gratuitamente, nel limite di un bambino per ogni adulto.

5 - Trasporto Oggetti e Bagagli

Ogni passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio purché le dimensioni non siano superiori a 50x30x25 cm; per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono le dimensioni suddette deve essere acquistato il relativo titolo di viaggio alla tariffa in vigore. Il bagaglio non può mai occupare i posti a sedere e non deve ingombrare porte e piattaforme. Sono esclusi dal trasporto i bagagli contenenti merci pericolose, nocive o infiammabili; l'Azienda si riserva di rivalersi sul passeggero per eventuali danni causati dalla natura del suo bagaglio. L'Azienda risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei passeggeri se determinate da cause imputabili al vettore stesso e comunque il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dalle Leggi 202/1954 e 450/1985.37.

VALLE D'AOSTA: Ogni passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio purché le dimensioni non siano superiori a 50x30x25 cm, oppure un paio di sci; per ogni ulteriore bagaglio, per quelle che eccedono le dimensioni suddette e per ogni ulteriore paio di sci, deve essere acquistato il relativo titolo di viaggio alla tariffa in vigore.

Per tutti i dettagli relativi alle tariffe Arriva Italia, si prega di fare riferimento alla sezione *Biglietti – Titoli di Viaggio* aosta.arriva.it/titoli-di-viaggio/.

6 - Trasporto Biciclette, Monopattini e Bicilette pieghevoli

È ammesso il trasporto, quando possibile, di biciclette. Per il trasporto di biciclette a bordo è necessario provvedere al pagamento della tariffa in vigore. Le biciclette dovranno essere libere da eventuali borse/zaini installati sul portapacchi, con il manubrio allineato al telaio. L'Azienda non risponde per eventuali danni subiti dalle biciclette a causa di spostamenti nella bagagliera durante il transito, qualora le stesse non siano state riposte dal passeggero nelle borse porta-biciclette.

È ammesso il trasporto di monopattini e biciclette, elettrici e non, alle seguenti condizioni:

- Il veicolo deve essere caricato piegato e deve avere un ingombro comunque non superiore a 80x110x40 cm.
- È necessario provvedere al pagamento del titolo di viaggio previsto dalle tariffe in vigore.
- Il numero di veicoli ammessi a bordo dipende dalle condizioni di affollamento e dalla tipologia di mezzo; l'autista, a propria discrezione, in funzione della situazione contingente, può rifiutare l'ammissione a bordo del veicolo al fine di tutelare la sicurezza e il confort dei passeggeri a bordo.
- Il veicolo deve essere riposto in modo tale da non arrecare intralcio e di non costituire un pericolo per gli altri passeggeri; in nessun caso può essere riposto nelle cappelliere. Il proprietario deve farsi carico di controllare in ogni momento del viaggio la condizione di stoccaggio del veicolo.
- L'Azienda non risponde di eventuali danni subiti dal veicolo nel corso del viaggio; il proprietario è responsabile di eventuali danni subiti da terzi e dal mezzo causati dal veicolo.

7 - Trasporto Animali domestici

Ogni passeggero, munito di titolo di viaggio, può portare **gratuitamente** con sé un animale domestico di piccola taglia a condizione che non arrechi disturbo agli altri passeggeri e che allo stesso sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo (museruola, guinzaglio, gabbiette, scatole, etc.); per i cani è fatto l'obbligo di applicare la museruola e il guinzaglio. In alternativa è consentito, per singolo passeggero, il trasporto di un animale di qualsiasi taglia, munito di museruola e guinzaglio, al prezzo del relativo titolo di viaggio secondo le tariffe in vigore. Durante il trasporto è cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori il mezzo o rechi danni ai passeggeri; qualora ciò accada, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni. I cani guida per non vedenti sono ammessi a viaggiare gratuitamente, a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore al quale è riconosciuto il diritto di viaggiare gratuitamente. Per i cani guida e i cani in dotazione alle Forze Armate, Vigili del Fuoco e Protezione Civile non è obbligatorio l'utilizzo della museruola. Il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus.

Per i dettagli relativi alle tariffe Arriva Italia, si prega di fare riferimento alla sezione *Biglietti – Titoli di Viaggio* aosta.arriva.it/titoli-di-viaggio/.

8 - Forze dell'Ordine

Gli agenti e ufficiali per usufruire della circolazione gratuita devono presentarsi al conducente esibendo il tesserino personale di riconoscimento o distintivo di appartenenza al Corpo; all'occorrenza devono prestare assistenza al personale nei casi di accertamento dell'identità dei passeggeri non in regola con le disposizioni di viaggio e intervenire per il ripristino dell'ordine pubblico.

VALLE D'AOSTA: Ex art. 24 della Legge Regionale n. 29 del 1° settembre 1997 - http://www.consiglio.vda.it/app/leggieregolamenti/

9 - Oggetti Smarriti

Tutte le informazioni su come ritrovare quanto smarrito a bordo dei mezzi possono essere richieste compilando l'apposito modulo presente nella sezione ***Assistenza – Oggetti Smarriti*** aosta.arriva.it/oggetti-smarriti/, oppure contattando il nostro Ufficio Oggetti Smarriti al contact center **+39 035 28 9000** (operativo dal lunedì al venerdì feriali dalle 8.00 alle 18.00).

Se possibile, sarà cura di Arriva Italia contattare il legittimo proprietario e invitarlo al ritiro dell'oggetto smarrito. Ove non vi sia riferimento certo della proprietà, l'oggetto viene tenuto a disposizione del legittimo proprietario, per il suo ritiro, nei termini di legge:

ARRIVA ITALIA – SEDE di Aosta:
Strada Pont Suaz, 6 – 11100 Aosta

10 - Orari, Tariffe e Coincidenze

Gli orari e le tariffe possono essere modificati, su indicazione dell'Ente Concedente, con apposito avviso sui canali di comunicazione dell'Azienda. Gli orari di passaggio alle fermate intermedie esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità, in funzione del traffico, delle condizioni metereologiche, casi fortuiti o cause di forza maggiore. L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, mancate coincidenze, scioperi e, in genere, per qualsiasi evento che discenda da cause non dipendenti dalla propria organizzazione.

11 - Servizi Internazionali e Formalità di Dogana e di Polizia

Il passeggero deve attenersi alle disposizioni impartite dalle dogane, dalle autorità fiscali e di polizia o altre autorità amministrative, tanto per ciò che riguarda la propria persona, quanto per ciò che concerne il controllo dei bagagli, colli a mano ecc. Il passeggero deve essere munito di documento d'identità valido. L'Azienda non assume, di fronte al passeggero, alcuna responsabilità nel caso in cui questi non attenendosi alle disposizioni di cui sopra venga fermato dalla polizia di frontiera e di dogana.

12 - Indennizzi (rimborsi per servizi non effettuati o irregolari)

ARRIVA ITALIA – SEDE di Aosta: Non vengono effettuati rimborsi né per corse in ritardo e/o corse interrotte o soppresse per cause di forza maggiore (es. estemporaneo ed imprevedibile guasto al veicolo), né per avarie agli impianti di riscaldamento e/o aria condizionata del veicolo.

13 - Risarcimento Danni per Responsabilità Civile

Si prevede il rimborso di eventuali danni a cose e/o persone, cagionati per propria responsabilità, nei seguenti casi:

- per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei mezzi (compresi i passeggeri trasportati);
- per smarrimento dei bagagli trasportati (escluso denaro, preziosi e titoli) per i quali è stato pagato il relativo titolo di viaggio: in questo caso l'ammontare massimo riconosciuto è quello previsto dall'art. 2 della Legge n. 450/85; 202/54);
- per danni involontariamente cagionati agli indumenti.

Per poter accedere al risarcimento il passeggero deve segnalare il fatto al conducente e successivamente contattare l'Azienda che provvederà a esperire le procedure necessarie: Arriva Italia – via Ludovico D'Aragona, 11 - Milano - pec arriva@pec.arriva.it.

Per ogni ulteriore informazione è possibile contattare il contact center: **+39 035 28 9000**.

14 - Segnalazioni e Reclami

Le segnalazioni riguardanti disservizi, anomalie o irregolarità di servizio, nonché eventuali suggerimenti, possono essere inoltrate per iscritto tramite l'apposito modulo disponibile presso gli sportelli aziendali aperti al pubblico oppure nella sezione ***Assistenza – Segnalazioni e Reclami*** aosta.arriva.it/reclami-2:

ARRIVA ITALIA – SEDE di Aosta:
La risposta all'utente avverrà entro 15 giorni presentazione del reclamo o segnalazione.

15 - Sciopero

La comunicazione di eventuali scioperi è diffusa tramite avvisi sul sito internet, sui canali di comunicazione social e tramite affissione nelle autostazioni.

In caso di sciopero vengono garantiti i servizi nelle apposite fasce orarie indicate nelle comunicazioni al pubblico.

A seconda dei territori, in caso di sciopero, si garantisce l'effettuazione di tutte le corse in partenza:

ARRIVA ITALIA – SEDE di Aosta: In caso di sciopero garantirà comunque i "servizi minimi" previsti dalla Legge 146/90 così come modificata dalla Legge 83/00.

16 - Sanzioni

Le sanzioni amministrative a carico degli utenti trovati sprovvisti del titolo di viaggio o di titolo di viaggio non regolarmente convalidato o non adeguato sono fissate dalle diverse leggi regionali dei territori serviti da Arriva Italia.

Per tutti i dettagli sulle sanzioni e relativi importi si prega di far riferimento alla pagina dedicata https://arriva.it/sanzioni/.

17 - Ricorsi

I ricorsi contro le sanzioni per le irregolarità di viaggio possono essere presentati entro 30 giorni dalla data di accertamento della violazione. Possono essere presentati scritti difensivi in carta semplice da far pervenire a: Area Ticketing – Arriva Italia s.r.l – Via Ludovico D'Aragona, 11 - 20132 Milano, o mezzo pec all'indirizzo arriva@pec.arriva. it con avvertenza che in ogni caso i termini previsti per il pagamento del verbale non vengono interrotti o prorogati.

18 - Carta della Mobilità

La carta della mobilità è disponibili nella sezione ***Assistenza - Documenti e Moduli*** aosta.arriva.it/documenti-moduli/.

Le Condizioni di Viaggio Straordinarie Covid-19 sono disponibili nella sezione Viaggia con Noi – Viaggia in Sicurezza aosta.arriva.it/viaggiare-in-sicurezza/.