



LVL INTERLINES

Carta della Mobilità



REDAZIONE
Responsabile Qualità

REVISIONE
Settembre 2017 Ver. 6.1

APPROVAZIONE
Amministrazione

INDICE

PREMESSA.....
LA CARTA DEI SERVIZI
1. AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE
2. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA:
3. L'AZIENDA	
3.1 LA STORIA
3.2 LE ATTIVITÀ'
3.3 LE RISORSE
3.4 LA RETE
3.5 MONITORAGGIO
3.6 LA SICUREZZA.....
3.7 FORMAZIONE DEL PERSONALE
3.8 ASPETTI RELATIVI AL PERSONALE AZIENDALE
3.9 FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ
4.0 INFORMAZIONI A BORDO DEGLI AUTOBUS.....
4.1 BIGLIETTI
4.2 FACILITAZIONI PER I BAMBINI
5.CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

Premessa



A partire dai primi anni Novanta diversi Stati membri dell'Unione Europea hanno avviato azioni mirate alla valorizzazione dei servizi pubblici chiedendo agli Enti erogatori un impegno comune finalizzato al miglioramento dell'offerta dei servizi forniti alla clientela soprattutto dal punto di vista qualitativo e relazionale tra Operatore ed Utenti.

La stesura e la diffusione della "Carta dei Servizi", secondo gli indirizzi dettati dall'Unione Europea, rientra in tale progetto e sta assumendo, nel corso degli ultimi anni, anche in Italia, il ruolo di principale mezzo di comunicazione con il pubblico.

In Italia, le disposizioni europee sono state recepite attraverso:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- la legge n. 273/95 (destinata a regolamentare, in generale, i servizi pubblici a rilevanza imprenditoriale);
- per le aziende di trasporto, dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/1998 (Schema generale di riferimento per la predisposizione della "Carta dei Servizi" del settore trasporti o "**Carta della Mobilità**").

L.V.L. INTERLINES S.r.l. da sempre all'avanguardia ed attenta all'innovazione, ha pubblicato la propria Carta della Mobilità per la prima volta nel 1999 tra le prime aziende in Italia; data in cui ha conseguito la certificazione di qualità.

La Carta della Mobilità nasce come mezzo destinato a rendere più trasparente il rapporto tra le aziende che gestiscono i servizi pubblici di trasporto ed i cittadini in quanto destinatari del servizio medesimo.

Essa infatti, secondo quanto si legge nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, rafforza la garanzia della libertà di circolazione/mobilità dei cittadini prevista:

- dall'art. 16 della Costituzione Italiana secondo cui "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale " e "ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi";
- dall'art. 8 del Trattato di Maastricht secondo cui "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

In particolare, la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 1994 stabilisce che gli erogatori di servizi pubblici devono:

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

LA CARTA DEI SERVIZI

1. AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE

Questa è la quindicesima edizione della Carta della Mobilità della LVL INTERLINES. Ogni anno essa viene sottoposta a revisione ed aggiornamento.

La Carta della Mobilità è a disposizione del cliente:

- in formato cartaceo presso tutte le biglietterie;
- in formato elettronico consultabile e scaricabile dal sito internet www.lavallelinee.it

La Carta dei Servizi LVL INTERLINES, pubblicata dal 1999 in conformità alle disposizioni di Legge, è un impegno preciso dell'Azienda che intende erogare servizi efficienti e puntuali e divulgare le relative informazioni utili ad una migliore fruizione degli stessi. Detti impegni sono quelli che l'azienda mantiene ed ha mantenuto nel tempo, risultato di una passione viva da generazioni.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

L'attuale quadro normativo in materia di qualità dei servizi pubblici di trasporto è costituito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.94, "Principi sull'erogazione di servizi pubblici" (G.U. n.43, 22.1.94), dalla L. 11.7.95, n.273 (G.U. n.160, 11.7.95) e dal DPCM del 19.5.95 (G.U. n.123, 29.5.95).

L'azienda si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto delle previsioni della Direttiva, improntata sui seguenti principi:

Eguaglianza ed imparzialità

Garantire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;

Continuità

Garantire un'erogazione dei servizi di trasporto continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dal Ministero dei Trasporti, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà della Società e, in ogni caso, tutelati dalla normativa regolatrice di settore; definire e comunicare preventivamente, nel rispetto della norma vigente, i servizi minimi garantiti in caso di sciopero.

Efficienza ed efficacia

Adottare, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, le misure necessarie a produrre ed erogare servizi di trasporto improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

Impegni precisi per un obiettivo sicuro

Tutti gli impegni che la società assume sono finalizzati a garantire il trasporto in autobus con elevati standard di qualità (pulizia, efficienza dei mezzi, cortesia del personale) cosicché la modalità di trasporto di linea in bus diventi sempre più quella preferita dai viaggiatori che l'azienda si propone di raggiungere con ogni mezzo (pubblicità - diffusione di orari - messaggi - via internet, social network).

Partecipazione

L'Azienda rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti, privilegiando lo scambio di informazioni via internet nonché la registrazione e raccolta delle schede di soddisfazione del cliente.

Qualità

L'ancora e la bilancia, simboli del prestigioso ente di certificazione norvegese D.N.V . – Det Norske Veritas, affiancano il logo di LA VALLE, **L.V.L. Interlines**, la prima Società di trasporto passeggeri che ha ottenuto nella provincia di Ferrara e di Cosenza e fra le prime in Emilia Romagna ed in Calabria, la certificazione di qualità. In un settore così complesso e delicato come quello del trasporto persone, **L.V.L. INTERLINES**, ha inteso fare uno sforzo aggiuntivo, revisionando la propria organizzazione e rendendola conforme alle rigorose norme di qualità UNI EN ISO 9002, sin dal 1999.

Al termine del 2002 è passata alla certificazione di qualità secondo le norme ISO 9001:2000 più conosciute come "Vision 2000", anticipando spontaneamente di un anno la conformità del proprio sistema qualità ed estendendo l'oggetto non solo all'erogazione ma anche alla progettazione di servizi.

Attualmente l'azienda risulta certificata in conformità alla norma UNI EN ISO 9001/2015

Un impegno attivo e costante per garantire servizi eccellenti, soddisfazione dei clienti, controllo della qualità e dei processi, organizzazione aziendale efficiente, verifica dei fornitori, addestramento e formazione del personale. La Direzione aziendale assume questo impegno con l'adozione della:

3. L'AZIENDA

POLITICA DELLA QUALITA'

L'Azienda si impegna a fornire servizi di trasporto pubblico che garantiscano uno standard adeguato e conforme alle esigenze dei clienti e delle altre parti interessate, coniugando professionalità, comfort e sicurezza, a prezzi adeguati, rispetto per le normative e tutela dell'ambiente.

3.1 La Storia



L'azienda opera nell'ambito dei servizi interregionali di trasporto passeggeri su gomma Forte di una esperienza familiare e di una tradizione aziendale del gruppo La Valle di oltre quaranta anni. La LVL INTERLINES rappresenta un qualificato punto di riferimento nel sistema del trasporto interregionale internazionale.

3.2 Le Attività'

La L.V.L. Interlines s.r.l. è concessionaria delle linee interregionali e internazionali che collegano la Calabria, la Basilicata e la Campania con le seguenti destinazioni: Bologna, Modena, Spezzano di Fiorano, Reggio Emilia, Modena, Parma, Milano, Erba, Como, Varese, Ferrara, Padova, Mestre, Pordenone, Udine, Firenze, Pisa, Mantova, Verona, Alessandria, Asti, Torino, Piacenza, Genova, Ventimiglia, Albenga, Savona, Imperia, Nizza, Lugano Collega altresì la Calabria con Salerno e Roma, Piacenza Asti e Alessandria con Aosta, Parma con Milano e Lugano, Milano con Lugano, Bologna Ferrara con Padova Mestre Pordenone e Udine, Padova con Pordenone e Udine, Bologna e

Modena con Mantova e Verona. Oltre che l'esercizio delle linee interregionali in concessione autorizzate dal Ministero dei trasporti la L.V.L. Interlines s.r.l. esercita l'attività di noleggio pullman da gran turismo per gite organizzate in tutta Europa. L'organizzazione aziendale di elevata capacità e professionalità opera erogando servizi sulla base degli standard qualitativi presentati nella carta della mobilità, rispettando l'attuale norma UNI EN ISO 9001/2015.



3.3 Le Risorse

La L.V.L. Interlines srl Dispone di un parco macchine continuamente rinnovato dato l'elevato numero di chilometri percorsi durante l'arco dell'anno. Per il personale addetto alla guida l'azienda realizza dei corsi di formazione finalizzati a migliorare la qualità del servizio erogato a partire dal rapporto con i clienti.

L'interazione con il consorzio di autolinee di trasporto regionale T.N.C. (Trasporti Nord Calabria) S.r.l., con il quale esiste conseguentemente una stretta correlazione, permette di ottimizzare i collegamenti dalle località regionali con le linee nazionali rendendo così un servizio capillare ed efficace per le esigenze delle utenze locali calabresi.

LOCALITA' SERVITE	110
REGIONI SERVITE	14
CHILOMETRI LINEE ANNO	8700000

3.4 Rete autolinee L.V.L. INTERLINES s.r.l.

1. Sant'Agata d'Esaro - Bivio S. Sosti/Mottafoallone - Bivio Malvito - Raggiato Gravina - S. Marco Argentano - Svincolo Altomonte - Svincolo Firmo - Castrovillari - Frascineto - Lauria, Galdo - Sala Consilina - Salerno - **Roma Tiburtina**;

2. Catanzaro - Lamezia Terme - Mangone - Cosenza - Torano - Altomonte - "Spezzano Albanese - Sibari - Corigliano - Rossano" - Castrovillari - Lauria, Galdo - Lagonegro - Sala Consilina - Sicignano - Battipaglia - Salerno - Sarno - Caserta - Ferrara - Padova - Mestre - Pordenone - **Udine**.

3. Lamezia Terme - Mangone - Cosenza - Montalto Uffugo - Torano - San Marco Argentano - "San Donato - Altomonte - Firmo - Frascineto" - "Rossano - Corigliano - Sibari - Spezzano - Albanese" - Castrovillari - Morano Calabro - Mormanno - Lauria, Galdo - Lagonegro - "Lamezia Terme - Amantea - Paola - Guardia Piemontese - Cetraro - Belvedere Marittimo - Diamante - Santa Maria del Cedro - Scalea - Tortora" - Sala Consilina - Sicignano degli Alburni - Battipaglia - Salerno - Sarno - Caserta - Bologna - "Ferrara - Padova - Venezia", Mestre - Modena - Mantova - Verona - Trento - **Bolzano**.

4. Catanzaro - Lamezia Terme - Mangone - Cosenza - Torano - San Marco Argentano - "Frascineto - Firmo - Altomonte - San Donato" - Castrovillari - Lauria, Galdo - Lagonegro - "Lamezia Terme - Amantea - Paola - Guardia Piemontese - Cetraro - Belvedere Marittimo - Diamante - Santa Maria del Cedro - Scalea - Tortora" - Sala Consilina - Battipaglia - Firenze - Pisa - Genova - Ventomiglia - Albenga - Savona - Imperia - **Nizza**

5. Parma - Reggio Emilia - "Spezzano di Fiorano" - Modena - Bologna - Caserta - Sarno - Battipaglia - Sicignano - Sala Consilina - "Tortora - Scalea - Santa Maria del Cedro - Diamante - Belvedere Marittimo - Cetraro - Guardia Piemontese - Paola - Scalea - Lamezia Terme" - Padula - Lagonegro - Lauria, Galdo - Castrovillari - "Spezzano Albanese - Sibari - Corigliano - Rossano" - "Frascineto - Firmo - Altomonte - San Donato" - S. Marco Argentano - Torano - Tav. Montalto Uffugo - Cosenza - Mangone - **Lamezia Terme**

6. Lamezia Terme - Mangone - Cosenza - Torano - San Marco Argentano - "San Donato - Altomonte - Firmo - Frascineto" - "Rossano - Corigliano - Sibari - Spezzano - Albanese" - Castrovillari - Morano Calabro - Mormanno - Lauria, Galdo - Lagonegro - "Lamezia Terme - Amantea - Paola - Guardia Piemontese - Cetraro - Belvedere Marittimo - Diamante - Santa Maria del Cedro - Scalea - Tortora" - Sala Consilina - Sicignano - Battipaglia - Salerno - Sarno - Caserta - Piacenza - Alessandria - Asti - Torino - **Aosta**.

7. Catanzaro - Mangone - Cosenza - Torano - San Marco Argentano - "San Donato - Altomonte - Firmo - Frascineto" - "Rossano - Corigliano - Sibari - Spezzano - Albanese" - Castrovillari - Morano Calabro - Mormanno - Galdo di Lauria - Lagonegro - "Lamezia Terme - Amantea - Paola - Guardia Piemontese - Cetraro - Belvedere Marittimo - Diamante - Santa Maria del Cedro - Scalea - Tortora" - Sala Consilina - Battipaglia - Salerno - Caserta - Bologna - Parma - Brescia - Bergamo - Milano - Sesto San Giovanni - "Varese" - "Novara" - Erba - **Como**.

8. Lamezia Terme - Mangone - Cosenza - Torano - Frascineto - Galdo di Lauria - Battipaglia - Salerno - Caserta - Roma Tiburtina - Firenze - **Pisa**

9. Mangone - Cosenza - Torano - San Marco Argentano - "San Donato - Altomonte - Firmo - Frascineto" - "Rossano - Corigliano - Sibari - Spezzano - Albanese" - Castrovillari - Morano Calabro - Mormanno - Galdo di Lauria - Lagonegro - "Lamezia Terme - Amantea - Paola - Guardia Piemontese - Cetraro - Belvedere Marittimo - Diamante - Santa Maria del Cedro - Scalea - Tortora" - Sala Consilina - Battipaglia - Salerno - Caserta - Bologna - Parma - Milano - Sesto San Giovanni - Erba - Como - **Lugano**.

3.5 Monitoraggio

L'Azienda prevede un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi atto a considerare:

- standard relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
- andamento del fenomeno di reclamo.

La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Azienda è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese.

Con la convalida del documento di viaggio tra il cliente e la LVL Interlines S.r.l. nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano, in via generale, la fruizione del servizio.

Di seguito vengono riportate tutte le informazioni necessarie per viaggiare sulle linee dell'azienda di trasporto LVL INTERLINES e le condizioni che regolano il rapporto contrattuale.

3.6 La Sicurezza

Sicurezza, corsi per il personale di guida e controllo della qualità

La cultura della qualità è stata posta come uno degli obiettivi strategici. Allo scopo l'impresa realizza un ciclo di attività formative finalizzate a garantire che i conducenti offrano un supporto professionalmente competente in caso di necessità a bordo.

Per il personale addetto l'azienda realizza periodicamente dei corsi di formazione, finalizzati a migliorare la qualità del servizio erogato a partire dal rapporto con i clienti.

Sicurezza dei mezzi

La costante manutenzione ordinaria e preventiva degli autobus eseguita da personale altamente specializzato (con controllo puntuale dei mezzi in entrata ed in uscita dai depositi aziendali), la disponibilità immediata di ricambi ed il ricorso a fornitori qualificati, consente di garantire sicurezza e tutela degli Utenti.

Sicurezza sul lavoro

Sono stabilite ed attuate turnazioni dedicate del Personale nel rispetto del CCNL e del Contratto Aziendale. Tutti i dipendenti sono soggetti alla visita medica annuale con certificazione d'idoneità. Gli ambienti di lavoro, il servizio di pulizia, le condizioni igieniche dei mezzi e tutte le attività ad essi connesse sono conformi ai requisiti di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro previsti dal D.Lgs. n. 81 del 09/04/2008 così come modificato dal D.Lgs. n. 106 del 03/08/2009, nonché alle norme in materia di tutela dell'Ambiente previste dal D.Lgs. n. 152 del 03/04/2006 e successive modifiche e integrazioni. Nell'ambito di ciascuno dei predetti settori di attività il livello della qualità è monitorato e garantito da specifici indicatori che rappresentano gli standard delle prestazioni del servizio erogato.

I fattori della qualità sono: sicurezza del viaggio, sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, etc.. Nell'ambito di ciascun *fattore* sono individuati alcuni specifici *indicatori di qualità*, adatti a sviluppare in maggiore dettaglio il rispettivo *fattore*. Gli *indicatori di qualità* sono delle variabili quantitative o dei parametri qualitativi idonei a rappresentare in concreto i livelli delle prestazioni del servizio di trasporto erogato.

I dati sulla soddisfazione del cliente sono stati rilevati in conformità a quanto

previsto dalla norma sulla qualità e secondo le procedure adottate. I questionari analizzano i seguenti aspetti del servizio:

Aspetti del servizio

- Sicurezza del viaggio Condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo
- Sicurezza personale e patrimoniale
- Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio
- Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi
- Frequenza/numero delle corse, puntualità/ regolarità nel rispetto degli orari, velocità di trasporto
- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
- Comfort del viaggio
- Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, etc.), disponibilità di posti a sedere
- Servizi aggiuntivi Disponibilità di servizi aggiuntivi (radio, WC, WIFI etc.)
- Aspetti relazionali e comportamentali
- Cortesia ed educazione del personale, accuratezza e ordine del personale, competenza e professionalità
- Livello del servizio relativamente alla facile fruizione del medesimo con possibilità di prenotare via telefono o internet ed acquistare a bordo oppure online, predisposizione di strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti).

3.7 Formazione del Personale

La LVL Interlines considera fondamentale l'attività di formazione e aggiornamento di tutto il personale, con particolare riferimento al personale addetto alla guida e agli operatori a diretto contatto con il pubblico.

I progetti formativi si articolano su due livelli coordinati tra di loro al fine di garantire continuità ed omogeneità all'attività formativa:

- formazione del personale neoassunto;
- aggiornamento costante del personale.

3.8 Aspetti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti

Il personale a contatto diretto con l'utenza è munito di un cartellino di riconoscimento ben visibile.

La riconoscibilità del personale addetto al centralino è garantita attraverso un cartellino che riporta il logo della società, nome ed Iniziale del cognome.

Il personale deve essere presentabile ed è munito di divisa.

3.9 Oggetti Smarriti

Gli oggetti rinvenuti sugli autobus vengono custoditi in ufficio per 60 giorni Il cliente per verificare l'eventuale ritrovamento degli oggetti smarriti potrà chiamare il numero 0984-980807 e /o scrivere a soddisfazionecliente@lavalleslinee.it.

Il preposto ufficio registrerà sul portale www.lavalleslinee.it tutti i casi di smarrimento, ne evidenzierà l'azione per il rinvenimento, si impegnerà a dare informazioni in merito a tali oggetti entro la stessa giornata della richiesta effettuata.

4.0 Informazioni a Bordo Degli Autobus

Tutti gli autobus sono dotati di indicatore esterno di direzione a led luminoso che riporta la destinazione di ogni singola corsa, inoltre attraverso l'utilizzo di un messaggio audio si informa la clientela delle destinazioni servite dall'azienda, dell'utilizzo dei sistemi di comfort presenti a bordo del mezzo e delle eventuali offerte per l'acquisto dei titoli di viaggio. Altre informazioni possono essere reperite a

bordo tramite appositi timetable poste a disposizione dei passeggeri o chiedendo al personale a bordo che provvederà a dare le informazioni all'utenza anche tramite una registrazione audio che informa sui servizi effettuati e sui dispositivi di bordo.

4.1 Biglietti

Il passeggero può prenotare il biglietto direttamente on-line sul sito web www.lavallelinee.it oppure telefonicamente al n. 199199192. Effettuata la prenotazione può acquistare il biglietto, presso uno dei punti vendita autorizzati oppure potrà provvedere all'acquisto a bordo. Inoltre l'azienda per tutto l'anno effettua promozioni sull'acquisto dei biglietti, consentendo così al passeggero di usufruire di vantaggi economici pubblicizzati sul sito web www.lavallelinee.it e sui social network

4.2 Facilitazioni per i Bambini

Il bambino che non ha ancora compiuto dodici anni è trasportato con uno sconto del 50%, purché accompagnato da una persona adulta (non più di uno per ogni adulto) e se munito di carta d'identità.

5. CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

PREMESSA

Le presenti Condizioni di Viaggio disciplinano il servizio di trasporto passeggeri su gomma in ambito nazionale ed internazionale, dalla Società L.V.L. Interlines srl con sede legale in Reggio Emilia alla Via Guicciardi n. 9, tel. 0522.556333 – fax 0984.969825 – e-mail info@lavallelinee.it

Le presenti condizioni sono valide per tutti i servizi regolari di linea esercitati.

Le condizioni generali di contratto sono pubblicate sul sito internet www.lavallelinee.it, sugli orari generali, a bordo dell'autobus e nelle biglietterie convenzionate.

ART. 1 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 o luogo di stabilimento dell'impresa.

L'Azienda si impegna a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio sulla tratta acquistata.

In caso di violazione delle prescrizioni riguardanti gli oggetti che il passeggero porta con sé (oggetti pericolosi, materiali esplosivi o infiammabili etc.) e/o animali trasportati al seguito, di cui più in dettaglio agli articoli che seguono 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 entro i limiti

fissati dalle presenti condizioni generali di trasporto e secondo quanto disposto dalle norme di legge nazionale e comunitaria, che, in caso di difformità, prevalgono sulle prime.

Il viaggiatore deve rispettare le presenti condizioni di trasporto (vedi *Norme comportamentali e responsabilità del Passeggero*), le prescrizioni imposte dalla legge e le regole di comune prudenza, collaborando e cooperando con il vettore durante il viaggio al fine di salvaguardare la propria incolumità. In caso di violazione che si ponga come causa esclusiva del danno, al viaggiatore non è dovuto dall'Azienda alcun risarcimento.

1.1. Sciopero

In base alle disposizioni vigenti, in caso si verificasse lo sciopero nel settore dei trasporti, verranno comunque effettuati i servizi garantiti dall'Azienda che saranno tempestivamente comunicati di volta in volta agli utenti, tramite i siti aziendali, le biglietterie, le agenzie di viaggio convenzionate e gli uffici informazioni dell'Azienda.

1.2. Privacy

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati dall'Azienda su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", secondo principi di trasparenza, pertinenza e non eccedenza per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto. Ai viaggiatori spettano i diritti ex art. 7 D. Lgs 196/2003 che potranno essere esercitati rivolgendosi al numero telefonico 0984.980807, specificando all'operatore la natura della richiesta. I viaggiatori interessati possono prendere visione dell'informativa sul rispetto della privacy disponibile sul sito dell'Azienda.

Le informazioni relative ad eventuali cancellazioni o ritardi alla partenza di un servizio regolare saranno fornite ai passeggeri, sempre che all'atto della prenotazione/acquisto del titolo di viaggio abbiano fornito al vettore/agenzia i dati necessari per essere contattati.

La mancata comunicazione di tali dati personali renderà impossibile adempiere agli obblighi di informazione all'utenza.

ART. 2 IL DOCUMENTO DI VIAGGIO

Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto da parte dell'Azienda solo se in possesso di valido titolo di viaggio emesso per la tratta, la data e l'orario di partenza indicati. I documenti di viaggio non possono essere ceduti. Non sono ammesse variazioni di località di salita e/o discesa o inversione del percorso.

I biglietti dell'Azienda sono acquistabili:

- a Bordo previa prenotazione presso Call Center o Online
- presso le agenzie di viaggio dell'Azienda;
- presso le biglietterie convenzionate;
- tramite Portale Web previa registrazione o con il sistema 3Click previa prenotazione presso Call Center

2.1. Tipologia dei titoli di viaggio

Il biglietto è il documento emesso dalla società L.V.L. Interlines srl o, in suo nome o in suo conto da agenti autorizzati, denominato "biglietto passeggero", che riporta la denominazione societaria, la partita iva e l'indirizzo del vettore, il luogo e la data di emissione, il numero di posto, (per motivi tecnici di forza maggiore potrebbe subire variazioni), il luogo e l'ora di partenza e di destinazione del trasporto, il prezzo del viaggio ove previsto;

Il **Biglietto** può consistere:

- in caso di emissione a bordo in un tagliando "cartaceo", non nominativo, indicante la tratta il prezzo e la data di emissione. Valido per ogni singolo passeggero
- in tutti gli altri casi in un documento nominativo "elettronico", stampabile, che può essere mostrato a bordo su dispositivo mobile oppure, previa stampa, in formato cartaceo. Il **Biglietto** elettronico conterrà, oltre al nome del passeggero, la tratta, l'orario di partenza ed il prezzo, il numero di adulti e bambini i dati del pagamento e la modalità con cui è stato prodotto.

Al momento dell'acquisto del biglietto, prima di completare la transazione, se trattasi di acquisto online, il passeggero è tenuto a verificare l'esattezza dei dati proposti e a ritenere accettate le Condizioni di Viaggio esposte nel documento corrente.

2.2. Condizioni di utilizzo

Il biglietto può essere richiesto per un singolo viaggio, per un viaggio di andata e ritorno o per un abbonamento/carnet di biglietti/corse con la promo in vigore.

Il titolo di viaggio riporta tutte le indicazioni necessarie per definire il contenuto del contratto di trasporto. Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio, prima di completare la transazione, se trattasi di acquisto online o presso rivendite convenzionate con l'Azienda, il passeggero è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati in esso riportati, con particolare riferimento al nominativo indicato, al prezzo corrisposto, alla tratta, alla data e all'ora di partenza, assicurandosi, altresì che sia stata applicata la riduzione tariffaria spettante e che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio.

2.3. Validità titolo di viaggio.

Il titolo di viaggio emesso ha validità esclusivamente per il giorno, l'ora e la corsa indicata e deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di servizio.

Se sprovvisto di titolo di viaggio (cartaceo e/o elettronico) il passeggero può essere ammesso a bordo, nel limite dei posti disponibili, ed il biglietto verrà emesso dal personale di bordo senza supplemento di prezzo.

La tariffa applicabile è quella in vigore il giorno dell'emissione del biglietto. In caso di adeguamento delle tariffe nel corso della validità del biglietto, le tariffe applicabili sono quelle in vigore il giorno di emissione del biglietto.

Il viaggiatore, al momento dell'emissione del titolo di viaggio, è tenuto a verificare i dati contenuti nel biglietto (data viaggio, orario di partenza e destinazione). I pacchetti di biglietti in promozione, acquistati senza punzonatura della data, hanno validità di 10 mesi dall'acquisto.

I bambini di età inferiore a 12 anni se accompagnati (non più di uno per ogni adulto) hanno diritto allo sconto del 50% se la loro prenotazione viene preventivamente effettuato al numero del call-center 199199192 e se sono muniti di carta di identità da esibire al controllore.

I biglietti smarriti, rubati e deteriorati non sono rimborsabili, salvo quanto disposto dall'art. 2.5.

Non è valido il titolo di viaggio contraffatto, non integro o comunque reso illeggibile, salvo quanto disposto dall'art.2.5.

Il titolo di viaggio è a tutti gli effetti un documento fiscale.

2.4. Annullamento, Rimborso o Riconvalida del Biglietto.

La mancata effettuazione del viaggio da parte del passeggero non dà diritto né al rimborso né alla proroga della validità del biglietto, salvo per l'ipotesi in cui la partenza sia impedita per causa imputabile al vettore ovvero riconducibile ad eventi oggettivamente non imputabili all'utente tali da rendere impossibile la fruizione della prestazione, nel qual caso il contratto è risolto e l'Azienda provvede al rimborso del prezzo a fronte dell'esibizione di adeguata e congrua documentazione comprovante l'oggettivo impedimento. Le domande di rimborso dei biglietti acquistati devono essere trasmesse via email all'indirizzo fattura@lvallelinee.it oppure per iscritto a:

L.V.L. Interlines, zona industriale ASI, 87050 Pian del Lago, Mangone (CS).

allegando il biglietto in originale e indicando l'intestazione e il codice IBAN del c/c ove

effettuare l'accredito. Il passeggero decade dal diritto di richiedere il rimborso, qualora dovuto, se non viene esercitato entro il termine di 60 giorni dalla data del Biglietto: I rimborsi saranno effettuati entro due mesi dalla data di ricevimento della richiesta, salvo i casi che richiedano indagini conoscitive più lunghe.

Al fine di venire incontro alle esigenze del cliente, in base a determinate condizioni, sono previste due possibilità:

- Riconvalida Biglietto per una data diversa
- Annullamento del Biglietto e Rimborso tramite Voucher

E consentita la **riconvalida** del biglietto per una data diversa da quella prevista alle seguenti condizioni:

- La riconvalida di un Biglietto può essere effettuata al massimo 12 ore prima dell'orario previsto per la partenza;
- Un Biglietto può essere riconvalidato una sola volta;
- Il nuovo Biglietto riconvalidato potrà avere orario di partenza diverso, se esistono corse diverse per la nuova data selezionata, ma solo sulla stessa tratta del precedente Biglietto.
- Se nella data selezionata per la nuova corsa sono intervenute delle variazioni sul costo del biglietto, per poter riconvalidare il Biglietto si dovrà pagare la differenza necessaria. Nel caso di differenze negative non sarà praticato alcun rimborso. Nel caso in cui il prezzo sia rimasto invariato, la riconvalida è completamente gratuita.

E' altresì consentito l'**annullamento** del biglietto.

- L'annullamento di un Biglietto può essere effettuata al massimo 24 ore prima dell'orario previsto per la partenza;
- Al momento dell'annullamento del Biglietto verrà prodotto un **Voucher** dello stesso valore del Biglietto precedente meno una penale fissa di € 3,00 per spese amministrative;
- La validità del Voucher emesso è di 90 giorni dalla data di emissione;
- Il Voucher emesso a seguito dell'annullamento del Biglietto può essere utilizzato per l'acquisto di un nuovo singolo Biglietto su qualunque tratta.
- All'atto dell'acquisto del nuovo Biglietto tramite Voucher il passeggero dovrà corrispondere, se dovuta, la differenza tra il costo del nuovo Biglietto ed il valore del Voucher. Nel caso di differenze negative non sarà praticato alcun rimborso.
- Il Voucher è utilizzabile una sola volta.
- Il Voucher non è utilizzabile per acquisti a Bordo.
- Un Biglietto prodotto con l'ausilio di un Voucher non potrà più subire variazione.
- Un Voucher non utilizzato, entro i termini stabiliti, o un Biglietto prodotto con Voucher

non utilizzato, non saranno in alcun caso rimborsabili.

Le due procedure sopra evidenziate sono praticabili direttamente OnLine o presso le Agenzie e rivendite dove il Biglietto è stato acquistato.

Il vettore non è tenuto al rimborso della parte del biglietto non fruita a causa di impossibilità a proseguire il viaggio da parte del passeggero dovute al mancato rispetto da parte di questo delle disposizioni di legge, ovvero per causa imputabile al medesimo (ad esempio se non si ripresenta all'appuntamento fissato dopo la sosta di ristoro ovvero deve scendere dall'autobus per motivi personali o di salute ovvero viene fatto discendere dal personale di bordo o dall'autorità per molestie o ubriachezza etc). nel caso di evidente stato di ebbrezza puo' non essere ammesso a bordo.

2.5. Furto e smarrimento del titolo di viaggio.

I biglietti smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili. In caso di smarrimento, furto, distruzione o deterioramento del titolo di viaggio già acquistato, il passeggero potrà viaggiare sulla corsa per la quale era nominativamente prenotato previa consegna ad una biglietteria della denuncia all'autorità ovvero semplice autocertificazione con allegata copia del documento di identità, fermo restando l'emissione di un nuovo biglietto.

2.6. Verifica e regolarizzazione a bordo del titolo di viaggio.

Il personale di bordo (conducenti, polizia amministrativa 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:

- a) verificare la regolarità dell'esercizio: rispetto degli orari, rispetto delle fermate;
- b) effettuare la vigilanza o custodia sui beni di proprietà dell'Azienda: autobus, uffici, biglietterie, depositi etc;
- c) vigilanza degli autobus in sosta e controllo degli accessi a bordo;
- d) 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.

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 che, nel caso di regolarizzazione del titolo di viaggio è pari al doppio della tariffa evasa.

2.7. Fatturazione del titolo di viaggio.

Il titolo di viaggio assolve la funzione dello scontrino fiscale ai sensi dell'articolo 12 legge 30.12.1991 n. 413. Il biglietto emesso online è già una ricevuta fiscale detraibile in contabilità ed il pagamento con la carta di credito ne certifica l'acquisto. L'emissione della fattura può essere richiesta dal passeggero entro 24 ore compilando l'apposito modulo scaricabile dall'Area Clienti del sito dell'Azienda presente sull'home page come modulo richiesta fattura.

Alla richiesta va allegata la copia del titolo di viaggio. La fattura sarà inviata in formato elettronico all'indirizzo e-mail fornito dal passeggero.

ART. 3 INFORMAZIONI DI VIAGGIO

L'Azienda assicura, attraverso le forme ed i mezzi disponibili, la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio e le condizioni di accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Le condizioni di accesso, riguardanti il viaggio e le condizioni di trasporto, comprendono anche la sintesi della legislazione nazionale e internazionale vigente e sono messe a disposizione del pubblico materialmente e in formati accessibili su espressa richiesta ovvero sul sito dell'Azienda.

Al più tardi alla partenza del servizio gestito dall'Azienda ed acquistato dal passeggero, questi dispone delle informazioni appropriate sui diritti conferiti dalla legge. Tali informazioni comprendono 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.

Gli orari, le fermate e/o i percorsi possono subire delle variazioni impreviste ed imprevedibili, pertanto, prima della partenza occorre chiedere opportuna conferma.

Il cliente deve trovarsi sul luogo indicato per la partenza almeno 15 minuti prima dell'orario ufficiale previsto.

Art. 3.1 - CANCELLAZIONE O RITARDO

3.1.1. Continuazione, reinstradamento e rimborso.

In caso di servizi regolari - nazionali ed internazionali - il cui punto di imbarco e/o sbarco sia situato nel territorio di uno Stato membro e per cui la distanza prevista del servizio sia pari o superiore a 250 km (fatta eccezione per i passeggeri con biglietti aperti finché l'orario di partenza non è specificato, salvo per i passeggeri in possesso di un titolo di

viaggio o di un abbonamento), l'Azienda, quando prevede ragionevolmente che un servizio regolare subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea per oltre centoventi minuti o in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili, offre immediatamente al passeggero la scelta tra: a) la continuazione o il reinstradamento verso la destinazione finale, senza oneri aggiuntivi e a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile; b) il rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito in autobus al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile. Se l'Azienda non è in grado di offrire al passeggero tale scelta, il passeggero ha il diritto di farsi corrispondere una somma pari al 50% del prezzo del biglietto (da corrispondersi entro un mese dalla presentazione della richiesta di risarcimento), oltre al rimborso del prezzo del biglietto (da corrispondersi in denaro - a meno che il passeggero non accetti un'altra forma di pagamento - entro quattordici giorni dalla formulazione dell'offerta o dal ricevimento della relativa domanda). Quando l'autobus diventa inutilizzabile durante il viaggio, l'Azienda assicura o la continuazione del servizio con un altro veicolo dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile o il trasporto dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile verso un idoneo punto di attesa e/o una stazione da cui il viaggio possa proseguire. Quando un servizio regolare subisce una cancellazione o un ritardo superiore a centoventi minuti alla partenza dalla fermata, i passeggeri hanno diritto alla continuazione, al reinstradamento o al rimborso del prezzo del biglietto da parte di l'Azienda come sopra indicato.

In caso di servizi regolari nazionali ed internazionali il cui punto di imbarco e/o sbarco non sia situato nel territorio di uno Stato membro e/o per cui la distanza prevista del servizio sia inferiore a 250 km ed in caso di servizi occasionali (noleggio autobus con conducente), l'Azienda non si assume responsabilità alcuna per ritardi, interruzioni o mancate coincidenze dovuti a cause ad essa non imputabili (come scioperi, maltempo, guasti meccanici, traffico, condizioni di percorribilità delle strade, controlli da parte della Autorità, casi fortuiti e di forza maggiore) quando siano tali da determinare l'impossibilità della prestazione.

3.1.2. Diritto all'assistenza.

Per un viaggio la cui durata prevista supera le tre ore, in caso di cancellazione o ritardo alla partenza da una stazione superiore a novanta minuti, l'Azienda offre al passeggero a titolo gratuito: a) spuntini, pasti o bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa o del ritardo, purché siano disponibili sull'autobus o nella stazione o possano essere ragionevolmente forniti; b) sistemazione in albergo o in altro alloggio, nonché assistenza nell'organizzazione del trasporto tra la stazione ed il luogo di alloggio qualora si renda necessario un soggiorno di una o più notti. Per ciascun passeggero, l'Azienda

può limitare il costo complessivo dell'alloggio, escluso il trasporto tra la stazione e il luogo di alloggio, a 80 euro a notte e per un massimo di due notti. A tali fini, viene prestata particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e a mobilità ridotta e dei loro accompagnatori. L'Azienda non è tenuta ad adempiere all'obbligo di cui al punto b) quando prova che la cancellazione o il ritardo sono dovuti a condizioni meteorologiche avverse, E gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro dei servizi a mezzo autobus.

È sempre fatta 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".

3.1.3 Diritto all'informazione.

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio regolare, l'Azienda informa quanto prima della situazione i passeggeri in partenza dalla stazione, e comunque non oltre trenta minuti dopo l'ora di partenza prevista, e comunica l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile.

Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza in base all'orario a causa di una cancellazione o di un ritardo, l'Azienda compie sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi.

L'Azienda assicura che le persone con disabilità o a mobilità ridotta ricevano le informazioni di cui sopra in formati accessibili.

Ove possibile, le informazioni sono fornite per via elettronica a tutti i passeggeri, compresi quelli che sono in partenza dalle fermate d'autobus, entro il termine indicato, sempre che il passeggero ne abbia fatto richiesta ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato.

ART. 4 DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA

L'azienda garantisce il trasporto di passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta senza costi aggiuntivi per le prenotazioni e i biglietti, salvo ragioni di sicurezza e nel caso in cui la configurazione del veicolo o delle infrastrutture non permettano di trasportare tale persona in condizioni di sicurezza o concretamente realizzabili.

Se i problemi di sicurezza sopra indicati, per i quali al passeggero in questione viene rifiutata una prenotazione o l'imbarco, possono essere risolti dalla presenza di una persona in grado di fornire l'assistenza necessaria.

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.

4.1. Diritto al trasporto e condizioni speciali.

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;

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

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 ovvero emettere la prenotazione del biglietto, 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.

4.2. Accessibilità e informazione.

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 e che sono a disposizione del pubblico. I passeggeri, qualora lo richiedessero, potranno ricevere tutte le informazioni generali pertinenti relative al viaggio e alle condizioni del trasporto materialmente ovvero anche in formati adeguati e accessibili.

4.3. Condizioni di prestazione dell'assistenza.

L'Azienda fornisce l'assistenza 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;
 - 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.

Qualora a una persona con disabilità o a mobilità ridotta, in possesso di una prenotazione o di un biglietto, che abbia notificato le proprie esigenze di assistenza venga rifiutato il permesso di salire a bordo, e all'eventuale accompagnatore qualora ne abbia diritto, l'Azienda darà la possibilità di scegliere tra:

- a) il diritto al rimborso e, se del caso, il ritorno gratuito al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile; e
- b) tranne quando non è praticabile, il proseguimento del viaggio o il reinstradamento con servizi di trasporto alternativi ragionevoli fino alla destinazione indicata nel contratto di trasporto.

Nelle stazioni designate dal Ministero, l'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, presta gratuitamente assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta garantendo l'assistenza e le misure necessarie per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di viaggiare in sicurezza.

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.

4.4. Risarcimento per sedie a rotelle e attrezzature per la mobilità.

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. Qualora necessario, l'Azienda compie ogni sforzo per fornire rapidamente attrezzature o dispositivi di sostituzione temporanea e, ove possibile, aventi simili caratteristiche tecniche e funzionali a quelli perduti o danneggiati.

ART. 5 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO

Il cliente è chiamato a collaborare con l'Azienda per la sicurezza del viaggio ed il miglioramento della qualità del servizio, rispettando le disposizioni in vigore per l'accesso ai mezzi e alle strutture. L'utenza che fruisce dei servizi erogati dall'Azienda è obbligata a tenere una condotta, per sé e per gli altri, improntata alle regole della buona educazione attenendosi alle norme di condotta generale di seguito riportate.

5.1. Obblighi di condotta generale.

I passeggeri devono osservare scrupolosamente le norme emanate dalle autorità competenti nell'interesse della sicurezza propria e dei terzi e della regolarità dell'esercizio del servizio di cui fruiscono. In particolare, è fatto obbligo al passeggero di:

a) controllare preventivamente i dati indicati sul titolo di viaggio (data, orario, tariffa, località di partenza e di arrivo) e presentarsi al punto di partenza almeno 30 minuti prima dell'orario previsto, salvo quando sia espressamente richiesto un anticipo maggiore in casi specifici ovvero nei periodi di alta stagione;

b) conformarsi alle prescrizioni di viaggio in materia di polizia, sanità, dogana e autorità amministrative;

c) durante il trasporto:

c.1.) osservare le prescrizioni, le avvertenze ed inviti del personale di bordo, comprese quelle che dovessero comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione del trasporto, uniformandosi alle richieste e agli avvertimenti del personale di servizio. In particolare, è fatto obbligo ai passeggeri di adempiere all'obbligo di utilizzare le cinture di sicurezza laddove previste, quando sono seduti ed il veicolo è in movimento, in base alle informazioni impartite dal personale di bordo e comunque fornite mediante cartelli e pittogrammi apposti a bordo dell'autobus.

c.2.) astenersi dal parlare al conducente, distrarre comunque il personale dalle sue mansioni, osservare un comportamento decoroso, non arrecando disturbo agli altri viaggiatori; non tenere comportamenti molesti, cantare, suonare, schiamazzare, né discorsi osceni e inappropriati;

c.3.) non sporgersi dai finestrini;

c.4.) restare seduto quando l'autobus è in movimento. Nel caso di utilizzo dei servizi igienici a bordo durante il viaggio, è fatto obbligo di sorreggersi saldamente agli appositi

sostegni. L'azienda declina ogni responsabilità in caso di danni occorsi ai passeggeri che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni per negligenza.

c.5.) non consumare alcolici o sostanze in genere che possano alterare le proprie capacità psicomotorie;

c.6) rispettare la durata della sosta programmata nelle aree di servizio autostradali (massimo 20 minuti);

c.7) perché vietato, fare la questua fra i viaggiatori od esercitare attività pubblicitaria e commerciale, anche a scopo benefico, senza il consenso dell'Azienda.

c.8) rispettare la pulizia dell'autobus e delle attrezzature ivi presenti;

c.9) non compromettere in qualsiasi modo la regolarità e la sicurezza del viaggio e il livello del servizio.

Il passeggero non è ammesso al viaggio, e nel corso del viaggio stesso può essere allontanato senza diritto al rimborso del prezzo pagato per il biglietto, nel caso in cui rappresenti pericolo per la sicurezza del servizio di trasporto secondo le condizioni prescritte dal Codice della strada. E' vietato, in tal senso, azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte o qualsiasi altro dispositivo di sicurezza se non è necessario ed in condizioni di effettivo pericolo per sé e per gli altri viaggiatori.

d) esibire al personale di controllo un documento di identità per accertare il diritto allo sconto tariffario;

e) usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da lui dipenda, sulla propria sicurezza ed incolumità e delle persone, animali e dei bagagli che siano sotto la sua custodia.

f) il passeggero che viaggia con un bambino fino a 3 anni di età è tenuto a premunirsi dell'apposito sediolino omologato da fissare alle cinture di sicurezza dell'autobus.

In ogni caso, a bordo dell'autobus è vietato:

a) fumare;

b) occupare più di un posto a sedere e sostare lungo il corridoio o in prossimità delle porte durante la marcia dell'autobus;

c) depositare i bagagli lungo i corridoi e le scale, sostare in piedi durante la marcia del veicolo, nonché aprire le porte esterne, salire o discendere dal veicolo quando non sia completamente fermo;

d) esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;

e) salire in vettura in stato di ebbrezza o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti,

Non risulta vietato l'uso dei telefoni cellulari, di computer portatili nonché di altri dispositivi elettronici a condizione che non venga recato disturbo agli altri viaggiatori o al personale di servizio;

E' fatto obbligo di non abbandonare il veicolo in caso di fermate non previste dall'orario

ufficiale se non previa autorizzazione del personale di servizio.

L'Azienda declina ogni responsabilità per incidenti occorsi al viaggiatore, causati da sua negligenza e/o dalla mancata ottemperanza alle prescrizioni e raccomandazioni del personale di bordo, quando la negligenza e/o l'inottemperanza medesima si ponga come causa esclusiva dell'incidente.

Il viaggiatore che contravviene ai divieti di cui al presente articolo può essere allontanato dall'autobus dal personale di bordo in ogni fase del viaggio.

5.2. Responsabilità del passeggero per danni.

Il passeggero è responsabile nei confronti dell'Azienda per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi ed al personale dell'Azienda; nonché dei danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il trasporto. In caso di danneggiamento doloso, l'Azienda si riserva la facoltà di sporgere denuncia a norma di legge e avanzare richiesta di risarcimento nelle competenti sedi.

5.3. Fumo/soste di ristoro/toilette.

E' vietato fumare a bordo dell'autobus, anche con dispositivi elettronici, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (toilette, cabina, ecc.). L'inosservanza dà luogo all'applicazione di sanzione amministrativa, salvo che il fatto costituisca più grave reato, ai sensi delle disposizioni penali vigenti. In caso di reato, l'Azienda provvederà a segnalarlo alle Autorità giudiziarie e a fornire le generalità dei trasgressori.

Qualora dotati di toilette di bordo, queste sono a disposizione dei passeggeri. Nei viaggi notturni e/o con tempi di viaggio superiori alle 6 ore è prevista una (o più) sosta presso area di servizio attrezzata, ove i passeggeri possono usufruire dei servizi. I viaggiatori devono rispettare scrupolosamente la durata della sosta: ove non diversamente annunciato dal personale di bordo, la durata della sosta è fissata in 15 minuti.

I Clienti non possono trattenersi fuori dal veicolo oltre tale limite di tempo.

I viaggiatori devono attenersi alle avvertenze, inviti e alle disposizioni del personale dell'Azienda a tutela della sicurezza e della regolarità del servizio.

ART. 7 TRASPORTO DI MINORI

L'Azienda presta particolare attenzione al trasporto sui propri servizi di passeggeri minorenni.

Prima di acquistare il servizio di trasporto è necessario verificare le condizioni alle quali il minorenne è ammesso al trasporto sui servizi dell'Azienda e comunque previo adempimento delle prescrizioni di legge. La validità della dichiarazione di autorizzazione al viaggio ovvero di accompagnamento è circoscritta al singolo viaggio (da intendersi come andata e/o ritorno) fuori dal Paese di residenza del minore di 14 anni, con

destinazione determinata.

7.1 Trasporto di minori accompagnati.

I minori di anni 14 non sono ammessi al trasporto se non accompagnati da persona maggiorenne. I genitori o chi esercita la responsabilità tutoria di minori di età inferiore a 14 anni che viaggino non accompagnati da almeno uno di loro e che intendono concedere l'autorizzazione ad una persona fisica diversa devono sottoscrivere la [dichiarazione di accompagnamento](#)

7.2. Trasporto di minori non accompagnati.

Sulle linee autorizzate in ambito nazionale,

- i minori di età compresa fra i 10 ed i 14 anni compiuti possono viaggiare sui Veicoli con il consenso del tutore compilando il modulo disponibile a bordo da riconsegnare al personale addetto che provvederà ad allegarlo alla lista di bordo.
- i minori di età compresa fra i 15 ed i 18 anni possono viaggiare liberamente.

Il personale di bordo potrà richiedere al passeggero l'esibizione di un valido documento di identità.

7.3. Sistemi di ritenuta per bambini a bordo dell'autobus.

I passeggeri bambini di età non superiore a 3 anni possono essere trasportati (sui minibus e sugli autobus di cui alle categorie internazionali M2 ed M3) senza necessità di adottare particolari accorgimenti e, pertanto, senza necessità di utilizzare i dispositivi di ritenuta per bambini, anche se installati. I passeggeri bambini di età superiore a 3 anni, invece, devono essere trasportati utilizzando i sistemi di ritenuta per bambini (di cui l'autobus o il minibus è dotato) per i quali sia compatibile l'impiego da parte dei bambini stessi e devono essere assicurati con sistemi di ritenuta per bambini solo se di tipo omologato (art. 172, comma 6 Codice della Strada). In assenza di sistema di ritenuta per bambini, devono essere utilizzate le cinture, solo se compatibili con il bambino. Tale disposizione è valevole soltanto per i bambini di peso inferiore a 36 kg così come previsto dalla normativa comunitaria che limita l'utilizzo dei dispositivi di ritenuta per bambini a tali soggetti. In caso di inosservanza di tali prescrizioni risponde la persona tenuta alla sorveglianza del minore presente sul veicolo. E' fatto obbligo ai passeggeri di adempiere all'obbligo di utilizzare le cinture di sicurezza, quando sono seduti ed il veicolo è in movimento, in base alle informazioni impartite dal personale di bordo e comunque fornite mediante cartelli e pittogrammi apposti a bordo dell'autobus.

Il personale di bordo potrà richiedere al passeggero l'esibizione di un valido documento di identità

ART. 8 TRASPORTO BAGAGLI

8.1. Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite.

Il bagaglio si distingue in:

a) **bagaglio a mano**: è il bagaglio di dimensioni ridotte e/o di particolare valore es. cellulari, computer portatili, palmari, gioielli etc.

b) **bagaglio consegnato** al vettore, da depositare nel vano bagagli (valigie, borsoni, trolley di dimensione e peso non eccedenti quanto definito nei limiti.

- bagagli trasportabili e dimensioni consentite.

Il passeggero in possesso di regolare biglietto ha diritto al trasporto gratuito di un bagaglio a mano delle dimensioni massime di cm. 95 (somma tra lunghezza, altezza e profondità) non eccedente il peso di 10 kg da collocare negli scomparti messi a sua disposizione sull'autobus.

Il passeggero ha altresì diritto al trasporto gratuito di ulteriori due bagagli non eccedenti le dimensioni di cm. 105 (somma tra lunghezza, altezza e profondità) e non eccedenti il peso di 20 kg, da collocare nel vano bagagli dell'autobus.

Compatibilmente con la capienza del vano bagagli, il passeggero potrà trasportare altri bagagli, aventi le stesse misure massime di quelle standard, al prezzo indicato nel tariffario predisposto dall'Azienda e pubblicato sul sito internet.

Tutti i bagagli, compresi quelli consegnati al personale di bordo (che rilascerà apposita ricevuta), devono essere etichettati e recare l'indicazione chiara e leggibile del nominativo, dell'indirizzo e del recapito telefonico del passeggero, oltre che della data e tratta del viaggio acquistato.

Salvo quanto disposto dai successivi articoli, dal momento della salita a bordo dell'autobus e fino alla discesa l'Azienda è responsabile, in base all'articolo 2 della legge 22/8/85 n. 450, entro il limite massimo di euro 6,20 per chilogrammo o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore del passeggero, della perdita e delle avarie del bagaglio che gli è stato consegnato chiuso e stivato nel vano bagagli, se non prova che la perdita o le avarie sono derivate da causa a lui non imputabile.

Se il peso del bagaglio del passeggero non viene registrato, si ritiene e si presume, ai fini risarcitori, che esso non superi il peso massimo consentito di Kg 20, come sopra indicato.

La perdita o le avarie devono essere fatte constatare, a pena di decadenza, al momento della riconsegna se trattasi di perdita o di avarie apparenti, ovvero entro tre giorni se trattasi di perdita o di avarie non apparenti. Per i bagagli e gli oggetti non consegnati, l'Azienda non è responsabile della perdita o delle avarie se non quando il passeggero provi che le stesse sono state determinate da causa imputabile al vettore stesso. Non è previsto alcun risarcimento od indennizzo automatico. Il passeggero - nell'ambito della normativa in vigore ed entro i limiti sopra precisati - avrà diritto al risarcimento dei soli danni che risultino provati.

Per ragioni di sicurezza è assolutamente vietato trasportare cose che possano arrecare danno quali merci o sostanze pericolose e nocive, bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti e comunque materie esplosive, infiammabili, corrosive, pericolose, nocive e contaminanti.

È altresì vietato trasportare nel bagaglio stivato materiali fragili (vasi, telecamere e simili) e preziosi, salvo che il passeggero ne abbia fatto consegna al vettore con apposita dichiarazione di valore.

Il trasporto di vino e olio è consentito esclusivamente in appositi contenitori di acciaio ermeticamente sigillati, previa autorizzazione dell'Azienda e pagamento del prezzo indicato nel tariffario da quest'ultima predisposto.

L'Azienda non è responsabile per eventuali danni non contestati nei termini sopra indicati.

Il bagaglio non può mai occupare i posti a sedere e non deve ingombrare porte e piattaforme.

L'Azienda si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni cagionati a terzi e/o ad altri bagagli dal contenuto del suo bagaglio. In caso di violazione di dette prescrizioni constatate al momento della partenza, l'Azienda potrà legittimamente rifiutare il trasporto.

E' vietato trasportare nel bagaglio stivato oggetti di elevato valore. L'azienda, non risponde del loro deterioramento o smarrimento o furto, salvo che - previa autorizzazione al trasporto - il passeggero ne abbia fatto consegna al vettore con apposita dichiarazione di valore.

Gli oggetti rinvenuti a bordo degli autobus sono depositati presso la sede della società e devono essere richiesti entro tre mesi dalla data di ritrovamento.

ART. 10 IL TRASPORTO DI ANIMALI

10.1. regole generali.

Non è ammesso il trasporto di animali tranne che sulle corse e negli orari eventualmente previsti sul sito e alle tariffe vigenti e comunque solo se collocati in appositi alloggiamenti, alle condizioni che seguono e, comunque, con esclusione di tutti gli animali di grande taglia.

Il passeggero, nelle sole corse ed orari per le quali ciò è espressamente previsto sul sito, può portare con sé, previa prenotazione, animali domestici vivi, non pericolosi (quali cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia) e di peso non superiore a Kg. 10. Gli animali di piccola taglia domestici devono essere posizionati nel bagagliaio e collocati in apposito trasportino e non dovranno presentare spigoli vivi, non dovranno essere sudici e/o maleodoranti, privi di becchime e con gli abbeveratoi non

colmi.

10.2. Le condizioni di trasporto.

Al passeggero spetta la sorveglianza degli animali trasportati per tutta la durata del trasporto; egli è responsabile in via esclusiva per qualsivoglia danno a persone e cose, provocati dal proprio animale. La persona che conduce l'animale è tenuta a risarcire i danni qualora lo stesso insudici o deteriori in altro modo l'autobus. Il rilevamento, da parte del personale aziendale, del mancato rispetto di tali regole può comportare l'allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio in condizioni di sicurezza.

ART. 11 - RISARCIMENTO E ASSISTENZA IN CASO DI INCIDENTE

I passeggeri hanno diritto, secondo la legislazione nazionale applicabile, a un risarcimento per il decesso, comprese spese ragionevoli per le esequie, o le lesioni personali nonché per la perdita o il danneggiamento del bagaglio dovuti a un incidente derivante dall'utilizzo di autobus. Per le condizioni e l'importo del risarcimento si rimanda alla legislazione nazionale applicabile ed all'art. 7 Regolamento UE 181/2011. Non è previsto alcun risarcimento od indennizzo automatico. Il passeggero - nell'ambito della normativa sopra richiamata ed entro i limiti ivi precisati - avrà diritto al risarcimento dei soli danni che risultino provati. A seguito di incidente derivante dall'utilizzo di autobus, l'Azienda presta un'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza comprende, ove necessario, sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e l'agevolazione della prima assistenza. L'assistenza prestata non costituisce riconoscimento di responsabilità.

ART. 11 RECLAMI

L'Azienda al fine di garantire un costante miglioramento della qualità del servizio offerto, mette a disposizione dei propri clienti gli strumenti della SEGNALAZIONE e del RECLAMO.

11.2. Segnalazione disservizi.

Per segnalazione si intendono eventuali suggerimenti, osservazioni, proposte, consigli e quant'altro possa essere utile a capire le esigenze dei clienti al fine di migliorare, se possibile, i servizi offerti. La segnalazione può essere inoltrata da chiunque vi abbia interesse.

La segnalazione può essere inoltrata all'Azienda tramite i seguenti canali:

- compilando l'apposito modulo per segnalazioni sul sito www.lavallelinee.it;

- inoltrando la segnalazione tramite posta ordinaria all'indirizzo: L.V.L. Interlines, zona industriale ASI, 87050 Pian del Lago, Mangone (CS)., ovvero via email all'indirizzo: **fattura@lavallesinee.it** ovvero a mezzo fax 0984.969825.

Al fine di poter eventualmente dare riscontro alle segnalazioni inoltrate, il cliente deve indicare, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, chiaramente la segnalazione con tutti gli elementi utili. L'Azienda garantisce la riservatezza dei dati personali, così come previsto dalla normativa sulla tutela della privacy.

11.3. Reclami per violazione dei diritti del passeggero.

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:

- compilando l'apposito modulo per reclami, accedendo all'Area Clienti sul sito www.lavallesinee.it;
- inoltrando una mail all'indirizzo: **fattura@lavallesinee.it**;
- contattando gli uffici tel. tel. 0984.980807 – fax 0984.969825

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;
- 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;
- 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;

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.

- Procedura per richiesta risarcimento.

Per accedere all'eventuale risarcimento è necessario che:

- immediatamente dopo l'evento dannoso (fatto salvo quanto negli articoli che precedono), venga contattato l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, fornendo le proprie generalità, e la precisa descrizione dei danni subiti;
- presentazione di richiesta formale di risarcimento alla Direzione Aziendale;
- l'Ufficio competente provvederà, per quanto dovesse occorrere, ad inoltrare la pratica alla propria Compagnia Assicuratrice la quale, effettuate le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per legge.

11.4. 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.

L'Organismo in questione è l'Autorità per la regolazione dei trasporti alla quale il reclamo può essere proposto compilando l'apposito modulo disponibile nell'Area Clienti del sito: www.autorita-trasporti.it , a mezzo raccomandata postale oppure ai seguenti indirizzi e-mail:

- Autorità di Regolazione dei Trasporti

Via Nizza 230, 10126 Torino

Telefono: 011.19212.500

E-mail: art@autorita-trasporti.it

PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it

C.F.: 97772010019

ART. 12 FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia avente origine dall'interpretazione e/o esecuzione del contratto di trasporto sarà esclusivamente competente il Foro, a scelta della parte attrice, del luogo di sede legale o operativa del convenuto.

Nel caso di Passeggero residente in Italia che rivesta la qualifica di consumatore ai sensi ai sensi dell'art. 3.1 lett. a) D. Lgs. 206/2005 (cd. Codice del Consumo), sarà esclusivamente competente il foro di residenza o domicilio elettivo dello stesso.