

Autoguidovie

Guidati da te.



CARTA DELLA MOBILITÀ AREA DI PADERNO DUGNANO

EDIZIONE 2023

Sommario

1.PRESENTAZIONE	3
1.1 AUTOGUIDOVIE	3
1.2 AIR PULLMAN	4
1.3 CARATTERISTICHE DELLA RETE	4
1.4 LINEE URBANE.....	4
1.5 SERVIZIO A CHIAMATA	5
1.6 LINEE EXTRAURBANE	5
1.7 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	5
2. SISTEMA TARIFFARIO	6
2.1 SISTEMA TARIFFARIO	6
2.2 DOCUMENTI DI VIAGGIO E TARIFFE	6
2.3 TITOLI DI GRATUITÀ.....	8
2.4 DOCUMENTI DI VIAGGIO, TARIFFE E AGEVOLAZIONI REGIONALI	8
2.5 SANZIONI AMMINISTRATIVE.....	9
2.6 CANALI DI VENDITA	11
3. CUSTOMER CARE	12
3.1 CONTATTO CON GLI UTENTI	12
3.2 GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DELL'UTENZA	12
3.3 RIMBORSI.....	13
3.4 ASSICURAZIONE	13
3.5 ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI.....	14
4. I NOSTRI OBIETTIVI	15
4.1 SOSTENIBILITÀ	15
4.2 INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	16
4.3 CRITERI DI QUALITÀ	16
5. CONDIZIONI DI VIAGGIO	19
5.1 DIRITTI E DOVERI DEI VIAGGIATORI.....	19
5.2 ESTRATTO DELLE CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO SULLE AUTOLINEE	20

1. PRESENTAZIONE

La Carta della Mobilità è uno strumento di comunicazione molto importante che ci consente, di illustrare chi siamo, cosa facciamo e tutte le informazioni utili per conoscere e usare al meglio le nostre linee di trasporto pubblico, ma anche di esplicitare il nostro impegno per assicurare la qualità del servizio offerto.

Attraverso la Carta della Mobilità vogliamo informare i nostri Clienti, in modo chiaro e diretto, sulle caratteristiche del servizio, le modalità di viaggio e anche sulle prospettive future, al fine di stabilire un patto che di anno in anno si rinnova, attraverso il costante impegno per realizzare un servizio pubblico di qualità sempre più a misura delle esigenze di mobilità dei cittadini.

Dal 7 settembre 2009 è attivo il servizio di trasporto pubblico urbano del Comune di Paderno Dugnano gestito da Autoguidovie Spa in associazione con Airpullman, regolato da contratto di servizio assegnato a seguito di gara.

1.1 AUTOGUIDOVIE

Nel settembre 2009 il Comune di Paderno Dugnano ha affidato ad Autoguidovie il servizio di trasporto pubblico locale poi confermato con continuità fino ad oggi. Un arco di tempo assai significativo in cui Autoguidovie ha dimostrato impegno costante per promuovere un trasporto capace di rispondere ai bisogni di mobilità dei cittadini e orientato alla tutela dell'ambiente.

Nel Contratto di Servizio il Comune di Paderno Dugnano ha definito i requisiti minimi del servizio (quali linee, quante corse, caratteristiche e tipologie dei mezzi, cicli di pulizia, etc.) che l'Azienda si è impegnata a garantire, anche prevedendo in alcuni casi (età media dei mezzi, Controllo Satellitare della Flotta, ...) impegni più onerosi al fine di offrire un servizio migliore nel suo complesso.

La storia di Autoguidovie inizia nel 1908 ed è legata alla visione del suo fondatore, l'ingegner Alberto Laviosa. Coraggio, preparazione tecnica, visione di futuro, spirito imprenditoriale, unite al desiderio di interpretare in modo pionieristico le esigenze del trasporto collettivo, hanno caratterizzato oltre un secolo di storia di una società che oggi è fra i dieci più importanti player del Trasporto pubblico locale in Italia.

In cent'anni di vita la società è cambiata, rimanendo comunque fedele a se stessa: negli anni '50 e '60 ha conosciuto una grande espansione nel trasporto pubblico locale e turistico di noleggio; dal 1997 ha avviato un articolato processo di rinnovamento, nelle prospettive di liberalizzazione del mercato TPL; ad oggi non si è mai fermata, gestendo reti di autolinee urbane ed extraurbane e muovendo ogni anno 45 milioni di passeggeri.

Autoguidovie oggi è un operatore leader di mercato nei servizi su gomma, tra i primi 10 per dimensioni, ma primo in Italia per cogliere le opportunità nel mercato del TPL oltre i confini locali.

Attiva nei numerosi servizi dedicati al trasporto pubblico urbano e extraurbano, oggi è presente direttamente in Lombardia, Piemonte ed Emilia Romagna.

In subaffidamento opera in collaborazione con ATM nell'area Sud e Ovest del Comune di Milano e ha acquisito quote di TPB, Società Consortile per il servizio di TPL nella Provincia di Bologna.

Guidati da una costante spinta a crescere, Autoguidovie negli anni ha esteso la sua esperienza e know how in aziende operanti nel TPL: nel 2015 Autoguidovie acquisisce il 29,50% delle quote della società di trasporto pubblico DolomitiBus con sede in Belluno e nel 2019 acquisisce il 100% delle quote societarie di STN Società Trasporti Novaresi srl, con sede in Novara. Nel 2021 entrano in Autoguidovie Venetiana srl e Venziana Motoscafi, ampliando le attività al trasporto via acqua, e Cavourese che allarga il perimetro di attività in Piemonte.

1. PRESENTAZIONE

Nel 2022 Autoguidovie, a seguito di gara a doppio oggetto, ha portato la propria quota in Dolomiti bus oltre il 50%. Nello stesso anno ha partecipato e vinto la gara a doppio oggetto per l'individuazione del nuovo socio di MOM che la porterà, nel 2023, a possedere una quota del 30% della società.

1.2 AIR PULLMAN

Opera nel campo degli autoservizi di linea e granturismo e ha un parco automezzi che comprende autobus dell'ultima generazione. Opera oltre che sulle linee di TPL anche i collegamenti tra la Stazione di Milano Centrale e gli Aeroporti di Malpensa e Orio al Serio, e collega inoltre tra loro gli aeroporti di Malpensa e Linate.

Air Pullman Spa venne fondata nel 1949 come AIR PULLMAN ATAL da Oldrini Ottavio e nel 1952 viene trasformata in AIR PULLMAN Spa in occasione della realizzazione del primo servizio urbano di collegamento tra i sobborghi di Gallarate. Nel 2004 partecipa alle gare per l'assegnazione dei lotti di TPL della Provincia di Milano, all'interno del Cal, conseguendo l'aggiudicazione di 2 dei 6 lotti messi in gara.

Nel 2007 Air Pullman Spa, in attesa dell'assegnazione definitiva del contratto di servizio da parte della Provincia, ha acquisito un ramo d'azienda di CTNM di Solaro che eroga servizi di trasporto di linea nella provincia nord ovest di Milano. Oggi Air Pullman è un gruppo con 300 dipendenti e 200 mezzi operante, in ambito regionale, in tutti i settori della mobilità collettiva.

Tipologia di servizi	servizio ad orario (orari e percorsi stabiliti)
Numero linee	4
Numero Bus	11
Numero delle fermate	oltre 106 fermate sul territorio
Km annui di produzione	163.481,44
Lunghezza della rete	1960,04 km (servizio ad orario)

1.3 CARATTERISTICHE DELLA RETE

La rete del servizio comprende 4 autolinee che servono il territorio urbano del Comune di Paderno Dugnano.

1.4 LINEE URBANE

- **Linea 1 Verde:** Calederara > Paderno Centro > Stazione FNM;
- **Linea 2 Blu:** Paderno Stazione FNM > Incirano > Palazzolo > C.na Amata > Ospedale > Stazione FNM;
- **Linea 3 Rossa:** Villaggio Ambrosiano > Paderno centro > stazione FNM;
- **Linea 4 Gialla:** Palazzolo Via Bolivia > Via Manzoni;
- **Linea 5 Arancio:** (servizio per i centri estivi);
- **Linea 6 Marrone:** (servizio per i centri estivi).

1.5 SERVIZIO A CHIAMATA

È un servizio di trasporto pubblico che sostituisce il servizio di linea urbano solo per i sabati estivi e nelle quattro settimane centrali di agosto (escluse le festività). Il servizio è attivo dalle ore 6.30 alle ore 13.30 e funziona con prenotazione telefonica al numero 329 83 94 660.

Per maggiori informazioni consultare il sito internet paderno.autoguidovie.it.

1.6 LINEE EXTRAURBANE

Le linee urbane effettuano interscambi con le seguenti linee extraurbane esercite da Autoguidovie in attraversamento sul territorio del Comune di Paderno Dugnano:

- z219 - Paderno FN - Nova M.se - Monza FS;
- z229 - Paderno ITC - Cusano - Cinisello (Tram 31).

1.7 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Giorni di funzionamento: il servizio è attivo tutti i giorni dell'anno tranne nelle giornate del 1° gennaio, 1° maggio, 15 agosto e del 25 dicembre.

Periodicità del servizio: Il servizio si svolge secondo tre periodi:

- periodo invernale scolastico;
- periodo invernale non scolastico / estivo;
- periodo estivo ridotto (4 settimane di agosto) - servizio a chiamata Dalle 6.45 (am) alle 20.00 (am) (Escluso periodo estivo ridotto).

Servizio garantito in caso di sciopero: Per i servizi gestiti le fasce orarie durante le quali verrà garantito il servizio completo in caso di sciopero, in ottemperanza all'A.N. 7.02.1991, sono le seguenti: dalle 5.30 alle 8.30 e dalle 15.00 alle 18.00.

2.1 SISTEMA TARIFFARIO

Il sistema tariffario applicato è specifico per il Comune di Paderno Dugnano. Con qualsiasi titolo di viaggio del servizio urbano di Paderno Dugnano si può viaggiare anche sulle linee z219 e z229 di Autoguidovie e z150 di Airpullman, all'interno del Comune.

Tessera di riconoscimento Autoguidovie

Per viaggiare sulle linee di Autoguidovie è necessario che gli ABBONATI con titoli di viaggio STIBM (settimanali, mensili, annuali) o lo Viaggio siano in possesso della tessera di riconoscimento di Autoguidovie (gratuita - valida 3 anni).

Le tessere possono essere richieste o rinnovate:

- on line sul sito www.autoguidovie.it;

La tessera contiene informazioni relative alla tratta svolta e ai dati anagrafici dell'abbonato, in caso di variazione di tali informazioni è necessario richiederne un aggiornamento nella sezione del sito tesseramento, entrando con le proprie credenziali.

2.2 DOCUMENTI DI VIAGGIO E TARIFFE

I titoli di viaggio possono essere acquistati in digitale o presso rivendite, cambiando così le modalità per convalidarli.

Per convalidare i titoli:

- digitali: assumono validità solo se attivati prima della salita a bordo bus;
- cartacei: assumono validità solo se oblitterati appena saliti sul bus. In caso di mancato funzionamento dell'oblitteratrice rivolgersi al conducente.

I titoli di viaggio, se necessario, devono essere compilati come da istruzioni. I titoli convalidati sono personali e non cedibili, devono essere conservati integri per tutta la loro durata ed esibiti ad ogni richiesta del personale di controllo.

Il viaggiatore sprovvisto o con titolo di viaggio non valido incorre nelle sanzioni di legge.

BIGLIETTI E ABBONAMENTI ORDINARI

Biglietto ordinario di Corsa Semplice (1,00 €)

Il biglietto deve essere convalidato all'inizio del viaggio e vale 75' a partire dalla prima convalida all'interno del Comune.

Carnet 10 viaggi (1 corsa è gratuita) (8,30 €)

Consente di effettuare 10 viaggi della durata di 75' ciascuno e ha validità 3 mesi consecutivi dal giorno della prima convalida. All'inizio di ogni viaggio va convalidato un tagliando.

Non è consentito l'utilizzo separato dei singoli tagliandi.

2. SISTEMA TARIFFARIO

Abbonamento Settimanale 2x6 (6,60 €)

Vale all'interno del Comune per 2 viaggi quotidiani per 6 giorni nella settimana in cui è stata effettuata la prima convalida. Il periodo di validità di ogni viaggio è di 75' dall'ora di convalida del biglietto. IN caso di titolo cartaceo la 1^ convalida della settimana va effettuata sulla matrice (tagliando del lunedì) anche se in giorno diverso dal lunedì, da conservare fino all'utilizzo dell'ultimo biglietto.

Mensile ordinario (22,20 €)

Vale all'interno del Comune per l'intero mese di validità, senza limiti di orario né di viaggi. è necessario trascrivere negli appositi spazi del mensile il numero di tessera ed il mese di validità.

I biglietti cumulativi (1,00 €)

Biglietto cumulativo

Vale per il giorno richiesto per un'andata ed un ritorno di 75' da effettuarsi nell'arco della stessa giornata. È valido solo per comitive scolastiche composte da almeno 10 studenti oltre l'insegnante con lettera di accompagnamento. Il biglietto deve essere convalidato in vettura tramite l'obliteratrice o, in caso di rottura, dal conducente sia all'inizio del viaggio di andata che all'inizio del viaggio di ritorno. Il biglietto convalidato non è cedibile e deve essere esibito al personale di controllo. I biglietti cumulativi sono disponibili presso la biglietteria.

I titoli sono riservati a comitive scolastiche di almeno 10 studenti previo invio della richiesta dettagliata tramite mail all'indirizzo biglietteria@autoguidovie.it.

Vendita a bordo senza sovrapprezzo

Attiva su tutto il servizio di linea (1,30 €) e per accedere al servizio a chiamata che sostituisce il servizio di linea nei sabati estivi e nelle quattro settimane di agosto (escluse le festività)

ABBONAMENTI STUDENTI

Per sottoscrivere un abbonamento annuale/semestrale è necessario essere in possesso della tessera di riconoscimento (vedi paragrafo 2.1).

Abbonamento annuale scolastico intero (133,10 €)

Vale all'interno del Comune per l'anno di validità, senza limiti di orario né di viaggi ed è riservato agli studenti di non più di 26 anni. è necessario trascrivere negli appositi spazi il numero di tessera e l'anno di validità.

Abbonamento annuale scolastico semestrale (66,50 €)

Vale all'interno del Comune per il semestre di validità, senza limiti di orario né di viaggi ed è riservato agli studenti di non più di 26 anni. è necessario trascrivere negli appositi spazi il numero di tessera ed il semestre di validità.

I tranche: valido da settembre a febbraio

II tranche: valido da marzo a luglio

Smarrimento

In caso di smarrimento, deterioramento o furto dell'abbonamento annuale (annuale o semestrale) il titolo è sempre disponibile su app Autoguidovie con accesso del titolare dell'abbonamento.

2. SISTEMA TARIFFARIO

Pagamento

L'abbonamento annuale può essere acquistato in un'unica soluzione valido da settembre a luglio o rateizzato al 50 % in due soluzioni con emissione di un tagliando valido da settembre a gennaio e di un secondo tagliando valido da febbraio a luglio. In caso di titoli cartacei, il viaggiatore per ciascun semestre deve aver cura di trascrivere negli appositi spazi dell'annuale il numero di tessera e l'anno o il semestre di validità.

2.3 TITOLI DI GRATUITÀ

- **Carta Oro:** tutti coloro che abbiano compiuto i 60 anni di età possono richiedere presso l'ufficio Servizi sociali del Comune di Paderno Dugnano la Carta d'Oro, gratuita, che dà diritto a viaggiare gratuitamente sui mezzi pubblici comunali;
- Tessere di riconoscimento rilasciate dal Comune di Paderno Dugnano con all'interno il timbro "esente" (autorizzata dal servizio sociale).

2.4 DOCUMENTI DI VIAGGIO, TARIFFE E AGEVOLAZIONI REGIONALI

A seguito di provvedimento regionale DGR 1204 del 29/12/2010 a partire dal 1/2/2011 sono attive nuove agevolazioni tariffarie valide sull'intera rete di trasporto regionale:

- lo viaggio ovunque in Lombardia;
- lo viaggio in famiglia Occasionali/Abbonamenti;
- lo Viaggio Agevolata.

lo viaggio ovunque in Lombardia

Sono titoli di viaggio, validi su tutti i servizi di trasporto pubblico in Lombardia:

- giornaliero: valido nel giorno in cui è stata effettuata la convalida fino al termine del servizio;
- bigiornaliero: valido nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nel giorno successivo fino al termine del servizio;
- trigiornaliero: valido nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nei due giorni successivi fino al termine del servizio;
- 7 giorni: valido nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nei 6 giorni successivi fino al termine del servizio;
- mensile: valido nel mese di riferimento;
- trimestrale: valido 3 mesi consecutivi;
- annuale: valido 12 mesi consecutivi.

2. SISTEMA TARIFFARIO

Io Viaggio Ovunque in Lombardia	Tariffa (In Euro)
Giornaliero	16,50
Bigiornaliero	27,50
Trigiornaliero	33,50
Settimanale	44,00
Mensile	110,00
Trimestrale	318,00
Annuale	1.059,00

Tariffe valide dall'1 settembre 2022

I titoli sono in vendita presso le biglietterie delle stazioni ferroviarie, gli ATM Point, le emittitrici automatiche ferroviarie e di ATM, gli Infopoint Autoguidovie di Crema FS e San Donato M3, oltre che presso le principali rivendite di Autoguidovie.

Io viaggio in Famiglia

I ragazzi sotto i 14 anni viaggiano gratis sui mezzi pubblici in Lombardia, quando accompagnati da un familiare in possesso di un biglietto o abbonamento valido. L'agevolazione si applica ai minori di 14 anni che viaggiano accompagnati da un familiare adulto (genitori, nonni, zii, fratelli/sorelle) in possesso di un titolo di viaggio valido ed è rivolta anche a chi non è residente in Lombardia.

Io viaggio agevolata

Io viaggio ovunque in Lombardia Agevolata è un abbonamento annuale a tariffa agevolata che consente di viaggiare sui servizi di trasporto pubblico della Lombardia (autobus urbani e interurbani, tram, metropolitana, treni suburbani e regionali in seconda classe, funivie, funicolari, servizi di navigazione del lago d'Iseo) e di accedere ai varchi metropolitani e ferroviari.

Per maggiori informazioni sulle agevolazioni regionali, visitare il sito regione.lombardia.it.

2.5 SANZIONI AMMINISTRATIVE

Autoguidovie ha all'attivo un puntuale servizio di verifica e controllo dei titoli di viaggio della Clientela. È importante acquistare i titoli di viaggio ed usarli correttamente per non incorrere nelle sanzioni di legge. Per essere in regola occorre essere in possesso di Biglietto o abbonamento in corso di validità, debitamente convalidati/obliterati e, nel caso di abbonamenti, compilati in ogni loro parte in maniera indelebile. Il viaggiatore sprovvisto della documentazione di viaggio di cui sopra è soggetto al pagamento di una sanzione amministrativa di importo pari al biglietto ordinario per la tratta effettuata più 100 volte l'importo di tariffa minima (L.R. n. 6/2012 art. 46) oltre alle spese amministrative. Qualora venga dimostrato, entro 5 giorni dalla data del verbale, il possesso dell'abbonamento/ tessera di riconoscimento, in corso di validità al momento della sanzione, l'azienda procederà all'annullamento della sanzione stessa, salvo pagamento delle spese amministrative di gestione della pratica di 15€. Dopo tale termine la sanzione sarà dovuta per l'intero ammontare.

2. SISTEMA TARIFFARIO

L'abbonamento cartaceo presentato deve essere in corso di validità ossia deve essere regolarmente compilato nelle parti richieste e deve essere stato convalidato in data/orario antecedente alla sanzione. Nel caso di abbonamenti mensili o settimanali cartacei fa fede la timbratura del titolo a bordo bus o la data dello scontrino di ricarica.

Verbali emessi da Autoguidovie Spa:

La sanzione può essere pagata presso:

- Infopoint di Autoguidovie
 - » Pavia, Autostazione Viale Trieste 23
 - » Milano, Terminal San Donato M3 in via G. Impastato
 - » Crema, Stazione FS, Piazzala Martiri della Libertà, 8;
- on-line sul sito www.autoguidovie.it (<https://web.autoguidovie.it/VerificatoriWeb/>).
A partire dal 2° giorno lavorativo successivo alla data del verbale.
- Presso le rivendite MOONEY - comunicando all'addetto della ricevitoria autorizzata, il codice PNR in coda al verbale. È possibile presentare scritti difensivi entro 30 giorni dalla notificazione tramite mail a ricorsi@autoguidovie.it.

Si raccomanda di allegare tutta la documentazione necessaria alla pratica di ricorso in particolare:

- Motivazione del ricorso (scritto difensivo) riportando anche un indirizzo postale, mail e un recapito telefonico.
- Copia del verbale (frontespizio)
- Copia del titolo di viaggio/abbonamento e ove richiesto della tessera di riconoscimento Autoguidovie.

Ricordiamo che non verranno accettati eventuali ricorsi che non contengano tutti gli allegati necessari a chiarire lo scritto difensivo o illeggibili. Contro l'ordinanza- ingiunzione di pagamento gli interessati possono proporre opposizione davanti al giudice del luogo in cui è stata commessa la violazione individuato a norma dell'articolo 22-bis, entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del provvedimento (Art. 22 l 689/81).

Verbali emessi da Airpullman Spa:

- Presso il deposito di Solaro via Roma 200;
- Attraverso un versamento sul CC postale N° 87371621 intestato a Airpullman Spa, indicando il numero del verbale.

Trascorsi i 60 giorni dall'emissione il corrispettivo sarà quello previsto per legge.

2.6 CANALI DI VENDITA

2.6.1 APP AUTOGUIDOVIE

Come parte degli investimenti volti a migliorare la qualità del servizio erogato, l'App Autoguidovie è stata fortemente sviluppata per permettere di svolgere la maggior parte delle operazioni da remoto e in sicurezza.

Scaricabile gratuitamente dai principali store (Google, Apple), l'App Autoguidovie permette di acquistare biglietti e abbonamenti del servizio urbano di Paderno Dugnano.

2.6.2 RIVENDITE

I documenti di viaggio del servizio urbano di Paderno Dugnano possono essere acquistati presso i punti vendita di seguito elencati. Eventuali modifiche della rete di vendita sono consultabili sul sito internet paderno.autoguidovie.it.

Esercizio	Indirizzo	Orari	Chiusura
Edicola Valadè	via Mazzini 9/11	6.00-19.30	Dom pom
Tabaccheria	via Coti Zelati 80	5.00-12.30 14.30-19.30	nessuno
Edicola Maxele	via Marzabotto 2	5.30-13.00 15.30-20.00	nessuno
Tabaccheria	via Italia 82b	7.30-13.00 14.30-19.30	nessuno
Bar Falco	via 4 Novembre 35	8.00-12.30 15.30-19.30	Dom
Edicola-Cartoleria	via Cottolengo 11/a	6.15-12.30 14.30-19.30	nessuno
Tabaccheria	C.Comm. Carrefour	9.00-22.00	nessuno
Edicola	via Riboldi 164	6.00-12.30 15.15-19.30	Dom
Edicola	Stazione	6.00-19.00	Dom
Bar	via Erba 13	6.30-21.00	nessuno
Cartoleria	via Reali 69	6.00-12.30 15.00-19.30	Lun mat
Edicola-Cartoleria	via Tripoli 5	9.00-12.30 15.30-19.30	Dom
Tabaccheria	via SS dei Giovi, 6	9.00-12.30 15.30-19.00	Dom

2.6.3 A BORDO BUS

3.1 CONTATTO CON GLI UTENTI

Molteplici sono i canali di contatto tra Autoguidovie e la sua Clientela, che consentono di ottenere informazioni sui vari aspetti del servizio, quali orari, linee, percorsi, tariffe, regolamenti, abbonamenti, sanzioni, avvisi e sulle varie attività svolte dall'azienda.

- **Sito internet** monzabrianza.autoguidovie.it che mette a disposizione numerosi strumenti per agevolare la ricerca di informazioni (calcola il tuo percorso, cerca la tua linea, trova la tua tariffa, trova la tua rivendita, trova la tua scuola) oltre ad un form specifico per la richiesta di informazioni;
- **Numero verde** da telefono fisso 800 778857;
- **Whatsapp** numero unico 3399958251 (solo messaggi);
- **App Autoguidovie** - scaricabile gratuitamente da [GooglePlay](#) e [AppStore](#);
- **Canali social** Autoguidovie ([Facebook](#), [Instagram](#), [Linkedin](#));
- **App Moovit** (disponibili anche gli avvisi di servizio) - Google Transit;
- **Chat online** su sito [Autoguidovie](#) che permette di interagire con il servizio assistenza clienti.

Inoltre, Autoguidovie:

- mette a disposizione, presso i punti vendita dei documenti di viaggio e le informazioni utili per il corretto uso del nostro servizio;
- espone presso le paline di fermata i quadri orari riportanti: orari delle linee in transito, coincidenze e punti vendita più vicini;
- ha installato sul territorio anche paline elettroniche che indicano ai Clienti il tempo di attesa per linea grazie al sistema di localizzazione AVM presente su tutti i bus;
- utilizza una mailing list per comunicare aggiornamenti e informazioni su novità e promozioni;
- servizio RSS;
- offre il servizio SMS Info per conoscere i ritardi dei bus alle paline in tempo reale, inviando un SMS (al costo del proprio operatore telefonico) a 3424112576 con il codice a 6 cifre (es. mnz002) della fermata. Ricerca l'orario sul sito autoguidovie.it.

3.2 GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DELL'UTENZA

La Clientela può rivolgersi all'azienda per inoltrare una segnalazione o dare un suggerimento via:

- Online: **form web** sul sito paderno.autoguidovie.it;
- Online: chat su sito [Autoguidovie](#);
- Whatsapp: numero unico 3399958251 (solo messaggi di testo);
- Presso l'Infopoint Autoguidovie di S. Donato M3.

In caso di reclamo, il Cliente deve specificare le proprie generalità ed indirizzo, esporre chiaramente quanto accaduto, eventualmente allegando la documentazione inerente o indicando le circostanze che facilitino la ricostruzione dei fatti da parte di Autoguidovie.

Autoguidovie, per contratto, ha l'obbligo di rispondere a tutti i reclami entro 30 giorni e si impegna, attraverso un'indagine conoscitiva interna, a motivare al Cliente la causa del disservizio.

Ricorda anche che il Regolamento UE n. 181/2011 stabilisce a livello comunitario i diritti dei passeggeri nel trasporto con autobus.

Ai viaggi offerti da Autoguidovie, che hanno una percorrenza inferiore ai 250 km., sono applicabili i seguenti articoli del Regolamento: 4 comma 2, 9, 10 comma 1, 16 comma 1, lettera b) e comma 12, 17 commi 1 e 2, nonché gli articoli da 24 a 28. Il testo integrale del Regolamento è scaricabile al link: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/it/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011R0181&rid=1>

L'organismo nazionale responsabile dell'applicazione del Regolamento è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (www.autoritatrasporti.it), che gestisce in seconda istanza i reclami inoltrati dai Clienti. Puoi scaricare il [modulo per reclami](#) all'Autorità.

3.3 RIMBORSI

È previsto il rimborso esclusivamente per i possessori di abbonamento annuale studenti previa richiesta tramite apposito form sul sito paderno. autoguidovie.it Non sono ammessi sostituzioni e/o rimborsi degli abbonamenti settimanali e mensili non utilizzati.

Per gli abbonamenti annuali studenti, qualora si volesse disdire, il rimborso del pagamento è riconosciuto:

- per l'abbonamento annuale intero entro il 31 dicembre dell'anno di emissione;
- per l'abbonamento annuale semestrale 1° periodo (valido dal 1° settembre al 31 gennaio) entro il 31 ottobre dell'anno di emissione;
- per l'abbonamento annuale semestrale 2° periodo (valido dal 1° febbraio al 31 luglio) entro il 31 marzo dell'anno di emissione.

Il rimborso è calcolato su quote mensili e decorre a partire dal mese successivo alla data di richiesta dello stesso.

3.4 ASSICURAZIONE

Per garantire la sicurezza dei passeggeri, Autoguidovie e **Airpullman** prevedono polizze assicurative per la responsabilità civile e la circolazione stradale e rispondono per eventuali danni causati a persone e/o cose, qualora sia ravvisabile la sua responsabilità.

In caso di danno occorre trasmettere tempestivamente (entro 3 giorni) tutta la documentazione utile per descrivere l'accaduto (titolo di viaggio, eventuali certificati medici, elementi utili a quantificare il danno ecc.) mediante una lettera raccomandata A.R. alla sede aziendale di Autoguidovie via Quintiliano, 18 - 20138 Milano.

Autoguidovie e **Airpullman**, previa verifica della documentazione trasmessa, avvieranno le procedure con la compagnia assicuratrice nel termine di 3 giorni dal verificarsi del sinistro.

3.5 ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

- **Riconoscibilità:** Il personale aziendale a contatto con la Clientela è identificabile dal badge che riporta il logo Gruppo Autoguidovie, numero di matricola e mansione.
- **Presentabilità:** Il personale viaggiante è tenuto a svolgere il servizio in divisa e avrà altresì sempre cura di mantenere un aspetto decoroso e pulito evitando qualsiasi forma di trascuratezza. Il personale viaggiante deve rispettare i diritti dei viaggiatori ed adoperarsi con diligenza anche nei casi non previsti dalle norme, ai fini della sicurezza e della regolarità dell'esercizio.
- **Comportamento:** Il personale aziendale a contatto con la Clientela è tenuto ad usare sempre la massima cortesia verso i Clienti, ricorrendo ad un linguaggio corretto e appropriato, fornendo puntualmente informazioni e agevolando in ogni modo il regolare svolgimento del servizio.

4.1 SOSTENIBILITÀ

Per Autoguidovie la sostenibilità è strategica e centrale.

Rappresenta una leva fondamentale per creare valore nel lungo periodo; rinforzare la nostra cultura d'impresa per mettere al centro la qualità delle relazioni con gli stakeholder; sviluppare i sistemi gestionali e di comunicazione coerenti con le nostre strategie, i bisogni e le aspettative dei nostri interlocutori.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ e AGENDA ONU 2030

Per questo, all'interno della nostra visione e dei nostri progetti, a partire dal 2017 abbiamo deciso di costruire e presentare il nostro **Bilancio di Sostenibilità**, il report che individua risultati ed effetti delle prestazioni di Autoguidovie, declinati secondo le tre dimensioni della sostenibilità: sociale (clienti e dipendenti), ambientale ed economica. Giunto alla sua quarta edizione, il Bilancio di Sostenibilità è stato ulteriormente arricchito integrando nella rendicontazione l'Agenda 2030 ONU.

L'Agenda 2030 ONU è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità sottoscritto a settembre 2015 a New York dai Governi dei 193 Paesi membri delle Nazioni Unite. L'Agenda richiama l'attenzione sui limiti dell'attuale modello di sviluppo umano e sociale e incoraggia una visione condivisa dei cambiamenti necessari indicando nei 17 SDGs e relativi 169 target da raggiungere entro il 2030 gli obiettivi a cui tutti - cittadini, imprese, istituzioni - possono e devono contribuire.

Autoguidovie - ritenendo centrale la visione espressa dall'Agenda ONU - ha voluto avviare un percorso volto alla misurazione e comunicazione del proprio contributo per la costruzione di un modello di sviluppo sostenibile. È una "miniera" di informazioni su tutto ciò che ogni giorno facciamo per dare un servizio di qualità ai nostri clienti e sui risultati che raggiungiamo, differenziandoci da altre realtà: dall'età media del parco, che è di più di 3 anni più giovane della media nazionale, alla nostra capacità di parlare con il cliente, al nostro impegno per la qualità del nostro servizio (anche il cliente misterioso).

CERTIFICAZIONI

Nell'ambito del proprio impegno alla sostenibilità, al fare sempre meglio il proprio servizio in maniera trasparente, Autoguidovie ha implementato e mantiene sistemi di gestione per la Qualità, Qualità del servizio, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale d'impresa, tutti anche certificati tramite parti terze indipendenti.

Autoguidovie possiede le seguenti certificazioni, che vengono auditate e rinnovate annualmente:

- Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001
- Certificazione Anticorruzione UNI EN ISO 37001
- Certificazione Ambientale UNI EN ISO 14001
- Certificazione Salute e Sicurezza sul Lavoro UNI EN ISO 45001
- Certificazione di Qualità del Servizio di Trasporto UNI EN 13816
- Certificazione Sicurezza Stradale UNI EN ISO 39001
- Certificazione Responsabilità Sociale SA 8000.

CODICE ETICO

Dal 2015 l'azienda si è dotata di un **codice etico**, nell'ambito del progetto di sviluppo e implementazione del modello organizzativo ai sensi del Decreto Legislativo 231 del 2001.

Il Codice racconta i principi e valori alla base della visione di Autoguidovie, e vuole ispirare i comportamenti di ciascuno ogni giorno, in una logica di integrazione e completamento del quadro di

4. I NOSTRI OBIETTIVI

norme e regole. Tra i principi riconosciuti emergono quelli relativi a trasparenza, lealtà professionale, orientamento alle esigenze dei clienti. Il testo completo è consultabile su sito Autoguidovie.

4.2 INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Autoguidovie e Airpullman svolgono ogni due anni un'indagine di Customer Satisfaction in relazione ai fattori di qualità riportati di seguito. Il modulo di intervista contiene domande sui temi indicati di seguito.

Fattori	Indicatori	Qualità Percepita 2022
Sicurezza del viaggio	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	7,95
Sicurezza personale	La sicurezza personale, a terra e bordo, intesa come pericolo di furti e borseggi	8,28
Puntualità	La regolarità del servizio intesa come frequenza e puntualità	8,04
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e altre strutture	8,10
Comfort	Il comfort del viaggio. L'affollamento dei mezzi	8,49
Informazione	La tempestività di diffusione delle informazioni sul servizio prestato. Il livello di informazione sul servizio prestato, in generale	7,92
Cortesia	La cortesia del personale, sia viaggiante, sia degli uffici. La qualità del servizio agli sportelli e alle biglietterie	8,30
Facilità reperire documento viaggio	La capillarità dei punti vendita	8,58
Giudizio Globale		8,20

4.3 CRITERI DI QUALITÀ

Oltre alla customer satisfaction vengono monitorati alcuni parametri di qualità erogata, predefiniti da Contratto di servizio, come dalle seguenti schede.

Regolarità e puntualità del servizio

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato 2022
Regolarità del servizio	% corse effettuate su corse programmate	99,35
Velocità commerciale	km/h	21,26 Km/h

4. I NOSTRI OBIETTIVI

Parco mezzi

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato 2022
Età massima di immatricolazione dei veicoli	N° anni di anzianità massima del parco mezzi	15
Età media del parco mezzi	Età media del parco mezzi	13
Caratteristiche dei mezzi per disabili	% mezzi con accessibilità facilitata per disabili	100%
Comfort	% mezzi con climatizzazione	100%
	% mezzi a pianale ribassato	100%
Attenzione all'ambiente	% veicoli con alimentazione non convenzionale	100%
	% mezzi EURO 2-3 sul totale	0%
	% mezzi EURO 4-5 sul totale	100%

Sicurezza

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato 2022
Incidentalità passiva mezzi	n. sinistri ogni 100.000 km	0,00002

Pulizia e igiene

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato 2022
Parco mezzi - pulizia ordinaria interna	Frequenza	Quotidiana
Parco mezzi - pulizia mensile	Frequenza	Mensile
Parco mezzi - pulizia radicale (sanificazione)	Frequenza	Semestrale
Disinfezione/Igienizzazione	Frequenza	Quotidiana

4. I NOSTRI OBIETTIVI

Reperibilità dei documenti di viaggio

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Risultato aziendale 12 anno contrattuale
Punti vendita documenti di viaggio	N° rivendite per comune	15

Informazioni alla Clientela

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato 2022
Possibilità di acquisto biglietti ordinari a bordo bus nelle ore serali e nei giorni festivi	% bus con Vendita a bordo sul totale bus	100%
Sito Internet aziendale	Presenza	1
Call Center	Fascia oraria operatività	8.30 - 18.30 lun-ven 8.30 - 12.30 sab

Reclami

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato 2022
N° riscontri scritti a reclami scritti	N° riscontri scritti a reclami scritti	100%
Riscontro reclami	Tempo di risposta	5,4 gg

5.1 DIRITTI E DOVERI DEI VIAGGIATORI

Diritti dei viaggiatori

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- reperibilità degli orari di servizio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e dei locali di proprietà aperti al pubblico; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e della mansione svolta;
- contenimento dei tempi di attesa agli Infopoint;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali di proprietà aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi.

Doveri dei viaggiatori

- non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- non occupare più di un posto a sedere;
- non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto o le infrastrutture;
- rispettare il divieto di fumo sui mezzi e negli spazi aperti al pubblico;
- non gettare oggetti dal mezzo;
- agevolare durante il viaggio le persone anziane e i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi e rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- non esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;
- non utilizzare senza necessità il segnale di richiesta di fermata o il comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- rispettare le avvertenze e le disposizioni dell'Azienda, nonché le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli del servizio;
- segnalare in anticipo l'intenzione di salire a bordo e prenotare la fermata di discesa.

5.2 ESTRATTO DELLE CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO SULLE AUTOLINEE

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

- 1. accesso agli autobus:** La salita e la discesa dagli autobus sono consentite esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate, rispettando le indicazioni sull'uso delle porte: tutte le fermate sono a richiesta; ricordate di segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere. Non è consentito salire sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di passeggeri previsto dalla carta di circolazione del veicolo. Salendo, è obbligatorio esibire al conducente il documento di viaggio. Il conducente ha facoltà di non ammettere a bordo chi è sprovvisto di documento di viaggio valido.
- 2. documenti di viaggio:** Per salire a bordo del bus è obbligatorio essere in possesso di un documento di viaggio valido per il percorso da effettuare, o uno dei documenti ammessi alla libera circolazione dalle norme vigenti. E' obbligatorio convalidarlo mediante le obliterate di bordo, ove previsto e verificarne la rispondenza con il percorso che dovete effettuare. Il documento di viaggio è personale e non è cedibile, deve essere conservato integro per tutto il tempo della sua validità. Va esibito ad ogni controllo eseguito dal personale incaricato del Pubblico Servizio che, come tale, è tutelato dall'art. 336 del Codice Penale. Quando richiesto, è obbligatorio esibire un documento di identità personale. Il rifiuto di fornire le proprie generalità sarà perseguito ai sensi dell'art. 651 del Codice Penale. Le false dichiarazioni della propria e dell'altrui identità saranno perseguite ai sensi dell'art. 496 del Codice Penale. I documenti di viaggio sono reperibili a terra presso le rivendite autorizzate e, quando previsto, a bordo bus.
- 3. validità dei documenti di viaggio:** I documenti di viaggio, se non a vista, devono essere convalidati appena saliti sul bus, a bordo del primo veicolo mediante le obliterate di bordo (nel caso di titoli di viaggio cumulativi a zone in partenza da Milano occorre timbrare sia sul primo mezzo di Milano, sia sul primo mezzo interurbano). In caso di assenza o di guasto dell'obliterate di bordo, siete tenuti a presentare al conducente il documento di viaggio per la convalida.
- 4. comportamenti durante il viaggio:** Ricordate di dare la precedenza nei posti a sedere agli anziani, agli invalidi, alle donne incinte e alle persone con bambini in braccio. I disabili in carrozzina possono accedere ai servizi di trasporto urbano ed extraurbano utilizzando gli autobus che espongono alla porta di salita il simbolo stilizzato di una carrozzina. Se restate in piedi, sorreggetevi alle apposite maniglie o ai mancorrenti e non stazionate sui gradini in corrispondenza delle porte. Mantenete sempre un comportamento corretto ed educato in vettura e attenetevi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale da Autoguidovie, in modo sistematico od occasionale, per la sicurezza e la regolarità del servizio.
- 5. gli orari al pubblico:** 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. Autoguidovie declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze, scioperi e, in genere, per qualsiasi evento che discenda da cause non dipendenti dalla propria organizzazione.
- 6. uso di cinture:** È obbligatorio allacciare le cinture di sicurezza in caso l'autobus o il minibus ne siano dotati. Tale obbligo non sussiste per gli autobus che circolano in zone urbane. In caso di mancata ottemperanza di quanto previsto si è soggetti alle sanzioni di legge (C.d.S. art. 172). Tale norma non interferisce con le disposizioni che consentono il trasporto in piedi su autobus di linea.

5. CONDIZIONI DI VIAGGIO

7. **disabili a bordo:** Con la Carta Regionale di Trasporto, i disabili viaggiano su tutta la rete di trasporto pubblico regionale, a tariffa agevolata o gratuita, in funzione del grado di invalidità. Autoguidovie mette a disposizione dei propri clienti bus con pianale ribassato sui quali è possibile viaggiare in carrozzina. La dotazione risponde alle prescrizioni dell'allegato VII della direttiva 2001/85 CE che detta dimensioni e caratteristiche delle dotazioni per il sollevamento e degli spazi interni ai mezzi. Per usufruire del servizio il cliente deve portare con sé il libretto della carrozzina che riporta l'omologazione. Durante il trasporto è obbligatorio che sia il passeggero che la carrozzina siano sempre agganciati con la cintura di sicurezza predisposta sull'autobus, bloccata con il proprio freno delle ruote e posizionata negli spazi e nel verso come stabilito dal layout del mezzo. In caso non ci sia garanzia di queste condizioni Autoguidovie non si assume la responsabilità di caricare il passeggero con la carrozzina, tutelando così sia il passeggero diversamente abile che gli altri passeggeri trasportati. Essendo gli autobus omologati per un solo posto adibito al trasporto di carrozzine, qualora l'unico posto disponibile sia già occupato da un utente meno abile, non sarà possibile farne salire un altro.

La quasi totalità dei mezzi è attrezzata, tuttavia ci sono alcuni autobus che non sono dotati di pedana per il trasporto dei diversamente abili, per questo non è possibile garantire che sul servizio ci sia giornalmente, allo stesso orario, un mezzo idoneo allo scopo.

8. **bambini a bordo:** Un adulto pagante può far viaggiare con sé gratuitamente un bambino di altezza fino a 1 metro e un passeggino piegato, posizionato in modo da non creare intralcio ai passeggeri e/o al conducente. Tale norma non vale per scolaresche o gruppi organizzati.

Se un adulto viaggia con più bambini di altezza inferiore al metro è sufficiente l'acquisto di un biglietto ogni due bambini. I bambini possono occupare singolarmente tanti posti a sedere quanti sono i biglietti acquistati.

Passeggini e carrozzine possono essere mantenuti aperti nella postazione dei disabili con carrozzina, ove presente e quando libera, solo se disposti contromarcia, appoggiati allo schienale della postazione, con le ruote bloccate dai freni durante la marcia e con il telaio fissato con la cintura di sicurezza. In caso di impossibilità di utilizzo della postazione o sui mezzi che ne sono sprovvisti, il telaio del passeggino o della carrozzina deve essere obbligatoriamente chiuso ed il bambino deve essere tenuto per mano o in braccio. Il portatore di handicap ha comunque la precedenza sull'utilizzo della postazione. È valida l'agevolazione lo Viaggio famiglia occasionali.

9. **animali a bordo:** Chiunque, se munito di documento di viaggio, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo.

Il trasporto di animali al seguito comporta l'acquisizione e la convalida di un documento di viaggio. Sarà cura di chi accompagna l'animale evitare che questo salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi disturbo ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni. I cani guida sono ammessi gratuitamente sui bus a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito.

10. **trasporto di cose:**

Trasporto gratuito

È consentito il trasporto gratuito di 1 solo bagaglio o pacco delle tipologie di seguito:

- » bagaglio o pacco il cui lato maggiore non superi i 50 cm e/o non abbia un peso superiore ai 10 kg;
- » borsa a rotelle per la spesa;
- » cartella porta disegni e strumenti musicali;
- » passeggino piegato o aperto, posizionato in modo da non creare intralcio ai passeggeri e/o al conducente, per un massimo di 2 passeggini e/o carrozzine per bus;
- » biciclette pieghevoli purchè ripiegate non superino le dimensioni di cm 80x110x40 e posizionate nella postazione dei disabili con carrozzina, ove presente e quando libera.

5. CONDIZIONI DI VIAGGIO

Trasporto a pagamento

- » borsa, zaino o valigia il cui lato maggiore superi i 50 cm e non ecceda i 90 cm e/o i 10 kg di peso;
- » in deroga alla misura dei 90 cm può essere trasportato: un paio di sci con racchette, una fascia di canne da pesca, fucili da caccia, una sacca da golf e attrezzi da scherma purché contenuti in apposita custodia. L'azienda non risponde di eventuali danni che il trasporto possa provocare.

È vietato il trasporto di:

- » cose che superano, anche per un solo lato, i 90 cm;
- » cose che superano i 10 kg di peso;
- » merci pericolose (come oggetti di vetro, con spigoli vivi o taglienti), nocivi, maleodoranti o infiammabili. Ognuno deve custodire il proprio bagaglio, eventualmente sistemandolo negli appositi alloggiamenti, avendo cura di non disturbare gli altri né ingombrare i passaggi. Per il trasporto a pagamento, dovete essere muniti di biglietto a tariffa ordinaria, o, per lo STIBM, di un "biglietto per colli". L'azienda risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei passeggeri se determinate da cause ad essa imputabili.

In tutti i casi il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dalla Legge 202 del 16.4.54 e dalla Legge 450 del 22.8.85 recante modifiche ai limiti di risarcimento stabiliti dal Codice della Navigazione. L'Azienda si riserva di rivalersi sul passeggero per eventuali danni causati dalla natura del suo bagaglio.


11. divieti sistematici

È vietato:

- » ai passeggeri ed al personale fumare. I trasgressori saranno sanzionati a norma di legge. L'astensione è richiesta anche per quanto riguarda l'utilizzo di sigarette/pipe elettroniche;
- » accedere al mezzo se in stato di ubriachezza che offenda la decenza o dia disturbo agli altri passeggeri;
- » distrarre il conducente, ad eccezione della semplice richiesta di informazioni o di acquisto di titoli di viaggio;
- » occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
- » esercitare attività pubblicitaria, commerciale, di questua e di raccolta fondi;
- » insudiciare e guastare parti delle vetture;
- » fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- » aprire le finestre senza il consenso di tutti i viaggiatori;
- » gettare rifiuti e oggetti per terra e dai finestrini.

In caso di inosservanza di quanto esposto il personale di Autoguidovie può chiedere al passeggero di scendere, senza diritto ad alcun rimborso e, in caso di resistenza, può essere richiesto l'intervento della Forza Pubblica.

12. **privacy:** Autoguidovie tratta i dati personali nel rispetto delle normative vigenti. L'informativa sul trattamento dei dati personali è disponibile sul sito www.autoguidovie.it

 **Autoguidovie**
Guidati da te.



Air Pullman



Resta sempre aggiornato
con la **App Autoguidovie.**
promo.autoguidovie.it

