

IL BUON VIAGGIO NASCE DALLA COLLABORAZIONE DI TUTTI.

A GOOD JOURNEY DEPENDS ON EVERYONE'S COLLABORATION.



LA FERMATA È A RICHIESTA: SEGNALARE PER TEMPO L'INTENZIONE DI SALIRE
STOP ON REQUEST



PUOI ENTRARE SOLO DALLA PORTA ANTERIORE
GET ON BOARD FROM THE FRONT DOOR ONLY



IL BIGLIETTO SI ACQUISTA DALL'AUTISTA SOLO CON DENARO CONTATO
TICKETS CAN BE BOUGHT ON BOARD USING THE RIGHT CHANGE



TIMBRA SEMPRE IL BIGLIETTO O MOSTRA L'ABBONAMENTO ALL'AUTISTA
VALIDATE TICKETS OR SHOW THE TRAVEL CARD TO THE DRIVER



USA GLI APPOSITI SOSTEGNI PER SORREGGERTI
HOLD FIRMLY ONTO THE HANDLES, POLES OR RAILINGS



VIETATO FUMARE, ANCHE LA SIGARETTA ELETTRONICA
PLEASE DON'T SMOKE, CIGARETTES OR E-CIGARETTES



I CANI POSSONO SALIRE CON LA MUSERUOLA E NON DEVONO DISTURBARE I VIAGGIATORI
DOGS CAN GET ON BOARD WITH MUZZLE AND SHOULD NOT DISTURB TRAVELERS



I BAGAGLI NON DEVONO SUPERARE I 90 CM ANCHE PER UN SOLO LATO
HAND LUGGAGES SHOULD NOT EXCEED 90 CM, EVEN IF FOR JUST A SIDE



COLLI A MANO IL CUI LATO MAGGIORE SUPERI I 50 CM DEVONO PAGARE IL BIGLIETTO
TICKET REQUESTED FOR HAND LUGGAGES EXCEEDING 50 CM ON THE BIGGER SIDE



L'AUTISTA TELEFONA SOLO PER MOTIVI DI SERVIZIO
DRIVERS CAN USE THE PHONE FOR SERVICE REASONS ONLY



RICORDA DI PRENOTARE IN TEMPO LA DISCESA
REMEMBER TO BOOK YOUR STOP ON TIME



SCENDI SOLO DALLA PORTA CENTRALE
GET OFF FROM THE MIDDLE DOOR ONLY

aggiornamento 17 dicembre 2019

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; si ricorda 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, il personale di controlleria o gli addetti alla clientela, hanno 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. È obbligatorio convalidare il titolo mediante le convalidatrici di bordo, ove previsto, o attivare tramite APP. 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 presso le rivendite autorizzate, online, tramite APP 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 convalidatrici di bordo o tramite APP. In caso di assenza o di guasto della convalidatrice di bordo è obbligatorio presentare al conducente il documento di viaggio per la convalida.

TESSERA DI RICONOSCIMENTO Per viaggiare con un abbonamento (settimanale, mensile, trimestrale, annuale) sulle linee Autoguidovie occorre possedere la tessera di riconoscimento Autoguidovie, oltre alla tessera STIBM dove richiesta. Nel caso di ricarica su tessera elettronica occorre conservare sempre la ricevuta della ricarica effettuata e portarla con sé quando si viaggia (ad esclusione annuali).

VENDITA A BORDO Il biglietto si può acquistare dal conducente solo con denaro contante o di piccolo taglio, come di seguito: • Provincia di Milano e di Monza e Brianza: è possibile acquistare biglietti ordinari STIBM, validi solo sulle linee Autoguidovie, su tutto l'arco del servizio. Dal lunedì al sabato da inizio servizio alle 19,30 con sovrapprezzo, dalle 19,30 fino a fine servizio e i festivi senza sovrapprezzo. • Provincia di Cremona, Crema e Padermo Dugnano: è possibile

acquistare biglietti ordinari con sovrapprezzo su tutto l'arco del servizio.

4. SANZIONI

Chi è sprovvisto di regolare documento di viaggio è soggetto al pagamento di una sanzione amministrativa di importo pari a 100 volte la tariffa di tratta minima, oltre al prezzo del biglietto (L.R. 18/13). È sanzionabile chiunque viaggi senza titolo di viaggio valido, anche se non ha potuto acquistarlo a bordo. Qualora la persona sanzionata dimostri, entro 5 giorni dalla data della sanzione, il possesso di un abbonamento in corso di validità al momento della sanzione o in caso di mancanza di tessera di riconoscimento, se la stessa viene richiesta entro 5 giorni dalla sanzione, l'azienda procederà all'annullamento della sanzione stessa, salvo pagamento delle spese amministrative di gestione della pratica di 15 €. Nel caso di abbonamenti mensili o settimanali fa fede la timbratura del titolo a bordo bus o la data dello scontrino di ricarica. La sanzione può essere saldata in forma ridotta (pari ad 1/3 dell'importo oltre alle spese di procedimento e al prezzo della corsa) entro 60 giorni dalla contestazione o notificazione; scontata del 30% rispetto all'importo ridotto entro 5 giorni dalla contestazione o notificazione. Trascorsi i 60 giorni dall'emissione Autoguidovie attiverà le procedure per il recupero della sanzione non pagata. La sanzione può essere saldata attraverso i seguenti modi: • presso gli Infopoint aziendali • direttamente al verificatore che indica sul verbale l'avvenuto pagamento e ne consegna copia al verbalizzato • attraverso il versamento sul CC postale n° 35906205 intestato ad Autoguidovie Spa indicando il numero del verbale • on line sul sito autoguidovie.it

5. COMPORTAMENTI DURANTE IL VIAGGIO

Si ricorda 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 all'esterno il simbolo stilizzato di una carrozzina. Se si resta in piedi, sorreggersi agli appositi sostegni; non stazionare sui gradini in corrispondenza delle porte o nel raggio di apertura delle stesse; non appoggiarsi alle porte. Mantenere sempre un comportamento corretto ed educato in vettura e attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale di Autoguidovie per la sicurezza e la regolarità del servizio.

6. 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 meteorologiche, casi fortuiti o cause di forza maggiore. Autoguidovie declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, mancate coincidenze, scioperi e, in genere, per qualsiasi evento che discenda da cause non dipendenti dalla propria organizzazione.

7. USO DI CINTURE

È obbligatorio allacciare le cinture di sicurezza qualora l'autobus ne sia dotato. 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, nei limiti previsti dalla Carta di Circolazione del mezzo.

8. DISABILI A BORDO

Con la Carta lo Viaggio in Lombardia Agevolata, 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 autobus attrezzati al trasporto disabili; l'allestimento di detti veicoli risponde alle prescrizioni dell'allegato VII della direttiva 2001/85 CE che stabilisce dimensioni e caratteristiche delle dotazioni per il sollevamento e degli spazi interni ai mezzi. Durante il trasporto è obbligatorio che sia il passeggero che la carrozzina siano sempre assicurati con la cintura di sicurezza predisposta, ove presente, e che la carrozzina sia bloccata, frenata e posizionata negli spazi e nel verso stabiliti 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. La totalità dei veicoli in servizio è attrezzata al trasporto disabili; gli Infopoint aziendali restano in ogni caso a disposizione per eventuali richieste relative alla disponibilità di mezzi per il trasporto di persone a ridotta capacità motoria.

9. BAMBINI A BORDO

Un adulto pagante può far viaggiare con sé gratuitamente un bambino di altezza fino a 1 metro e un passeggero ripiegato, posizionato in modo da non creare intralcio ai passeggeri e/o al conducente. 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. Tale norma non vale per scolaresche o gruppi organizzati e laddove è valido il sistema STIBM con agevolazione under 14.

Passeggini e carrozzine possono essere mantenuti aperti nella postazione dei disabili con carrozzina - ove presente e quando libera - e solo se disposti contro marcia, appoggiati allo schienale della postazione, con le ruote bloccate dai freni e con il telaio fissato con la cintura di sicurezza (se presente). In caso di impossibilità di utilizzo della postazione o sui mezzi che ne sono sprovvisti, il telaio del passeggero 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.

10. 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 che viaggi gratuitamente.

11. 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 non abbia un peso superiore ai 10 kg • borsa a rotelle per la spesa • cartella porta disegni e strumenti musicali • passaggino piegato o aperto, posizionato in modo da non creare intralcio ai passeggeri e/o al conducente, per un massimo di 2 passaggini e/o carrozzine per bus (di cui aperti 1) • biciclette pieghevoli purché ripiegate non superino le dimensioni di cm. 80x110x40 e posizionate nella postazione dei disabili con carrozzina, ove presente e quando libera, senza intralciare gli altri passeggeri e/o il conducente.

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 schermo 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. Ogni passeggero deve custodire il proprio bagaglio, eventualmente sistemandolo negli appositi alloggiamenti e avendo cura di non disturbare gli altri passeggeri né ingombrare i passaggi. Per il trasporto a pagamento il passeggero deve essere munito di biglietto a tariffa ordinaria, o, per 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.

12. DIVIETI SISTEMATICI

È vietato: • ai passeggeri ed al personale fumare (Legge 584/75 e successive modifiche). I trasgressori saranno sanzionati a norma di legge. L'astensione è richiesta anche per quanto riguarda l'utilizzo di c.d. sigarette/pipe elettroniche; • appoggiarsi alle porte • 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.

13. OGGETTI RINVENUTI

Autoguidovie si attiene alle norme del Codice Civile (deposito presso il Comune) per gli oggetti rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aziendali aperti al pubblico. È possibile reperire informazioni al riguardo e, in alcuni casi ritirare gli oggetti previa presentazione di un documento d'identità, presso gli infopoint aziendali.

14. SEGNALAZIONE RECLAMI

È possibile far pervenire le proprie segnalazioni, suggerimenti, richieste e reclami con le seguenti modalità: • via telefonica al Call Center di pertinenza • via fax • via posta elettronica • via Internet (form o modulo scaricabile) • utilizzando il modulo prestampato disponibile presso gli infopoint aziendali e alle rivendite • tramite posta, in forma libera, indirizzata alla sede aziendale o all'Unità di riferimento.

15. 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