

CARTA DEI SERVIZI

AUTOSERVIZI CASAROTTO SRL

Sede legale: VIA DA PORTO, 89 – 36031 DUEVILLE (VI)

Sede operative: S.S. MAROSTICANA, 24 – 36031 DUEVILLE (VI)

| | | |
|---|--------------------------|-----------------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI | Pro.01 |
| | | Rev. 3 del 05.03.2018 |
| | | Pag. 2 a 11 |

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

1.1 GENERALE

La Carta dei Servizi è il documento con il quale la ditta AUTOSERVIZI CASAROTTO SRL, in conformità a quanto previsto dalla norma ISO 9001 relativa al sistema di gestione per la qualità, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

Il documento è stato redatto in attuazione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994, della Legge 11.7.1995 n. 273 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30.12.1998, in osservanza alla garanzia di libera circolazione dei cittadini prevista dall'art. 16 della Costituzione italiana "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale ..." e dall'art. 8 del Trattato di Maastricht "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

La Carta verrà periodicamente aggiornata sulla base degli obiettivi di miglioramento che pianifichiamo di raggiungere.

Ai Clienti spetta il giudizio sui livelli di qualità raggiunti; la loro costante valutazione sarà la base di partenza per gli impegni che l'Azienda intenderà prendere per il futuro.

La Carta dei Servizi è disponibile al cliente:

- ✓ in formato elettronico: il documento è consultabile e scaricabile dal sito internet www.casarottoviaggi.com;
- ✓ in formato cartaceo, presso la propria sede operativa in S.S. Marosticana n. 24 a Dueville (VI)

1.2 PATTO CON GLI UTENTI: PRINCIPI E OBIETTIVI

Nella nostra Carta dei Servizi si dichiara quali servizi intendiamo erogare, le modalità e gli standard di qualità e quantità che intendiamo garantire e ci impegniamo a rispettare, con l'intento di monitorare e migliorare il nostro servizio offerto.

I principi fondamentali che sono alla base dell'erogazione dei nostri servizi:

- **Eguaglianza ed imparzialità:**
 - ✓ accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
 - ✓ accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture degli anziani e dei disabili;
 - ✓ garanzia di pari trattamento fra le diverse aree geografiche e le diverse categorie/fasce di utenti.
- **Continuità:**
 - ✓ continuità e regolarità dei servizi;
 - ✓ garanzia di servizi sostitutivi in caso di necessità;
- **Partecipazione** della clientela al confronto sui principali problemi relativi al servizio reso.
- **Efficienza ed efficacia:**
 - ✓ adozione delle misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi ed infrastrutture di trasporto efficienti ed efficaci.

L'obiettivo primario, a tutti i livelli di responsabilità, è quello di garantire giornalmente lo svolgimento del servizio di trasporto sulla base degli impegni contrattuali e di intervenire, nel più breve tempo possibile e con l'intento di ridurre al minimo eventuali disservizi, a fronte di eventi non controllabili (come interruzioni stradali, particolari fenomeni meteorologici, manifestazioni) che possono interferire con il rispetto della programmazione del servizio.

| | | |
|---|--------------------------|-----------------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI | Pro.01 |
| | | Rev. 3 del 05.03.2018 |
| | | Pag. 3 a 11 |

1.3 GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA: FATTORI DI QUALITÀ

AUTOSERVIZI CASAROTTO SRL assume i seguenti fattori, ed i relativi indicatori, come elementi utili per il controllo della qualità offerta e percepita dalla clientela:

- ✓ Sicurezza
- ✓ Regolarità del servizio
- ✓ Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
- ✓ Confort di viaggio
- ✓ Servizi aggiuntivi
- ✓ Attenzione all'ambiente

La società si impegna a monitorare i fattori di sopra riportati e ad assicurare il rispetto degli standard prefissati. I risultati degli indicatori di qualità sono registrati in un allegato alla Carta dei servizi disponibile presso la sede aziendale, con possibilità di invio agli utenti che dovessero farne esplicita richiesta.

1. DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

AUTOSERVIZI CASAROTTO SRL

Sede legale: via Da Porto, 89 – 36031 Dueville (VI)

Sede operativa: S.S. Marosticana, 24 – 36031 Dueville (VI)

Tel. 0444.590709 – Fax 0444.360821

C.F. e P.IVA 03200640245

Sito internet: www.casarottoviaggi.com

Mail per contatti: info@casarottoviaggi.com

Da oltre 40 anni l'azienda Casarotto Viaggi e Autoservizi, in partnership con Caliba Tour Operator, è presente nel mercato italiano ed europeo come società di incoming operante nell'organizzazione di viaggi, tour esclusivi e servizi di noleggio.

Nel corso degli anni abbiamo collaborato con alcuni dei migliori tour operator esteri, i quali ci hanno scelto e premiato come partner esclusivo per l'organizzazione dei loro pacchetti in Italia ed Europa: tour in pullman, aereo e nave.

Fornitori qualificati, accompagnatori e guide preparati e multilingue, mete e circuiti originali hanno sempre caratterizzato la nostra offerta turistica.

L'azienda si è affermata nella fornitura di servizi di noleggio grazie alla dotazione di autobus di prestigio, alla professionalità degli autisti, alla regolare manutenzione dei mezzi, all'innovazione tecnologica e al rispetto delle normative in termini di sicurezza e tempi di guida, conquistando la fiducia di una clientela molto variegata ed esigente.

Un'attenzione particolare è stata sempre riservata al trasporto di persone diversamente abili. L'Azienda dispone infatti di minibus e autobus gran turismo attrezzati con pedana per carrozzine e di personale appositamente qualificato.

L'Azienda inoltre, sensibile alle tematiche ambientali, dispone di mezzi Euro 4, Euro 5 ed Euro 6, le categorie attualmente più avanzate nell'ambito della normativa europea anti-inquinamento. Incentiva, altresì, la mobilità "lenta" disponendo di evoluti carrelli porta-bici.

Da noi troverai un team di professionisti ma anche e soprattutto di veri "appassionati" del settore!

2. TIPOLOGIA DI SERVIZI OFFERTI

Il servizio della AUTOSERVIZI CASAROTTO SRL si articola su:

- ✓ trasporto di linea regionali, interregionali e internazionali
- ✓ trasporto ordinario di Gran Turismo
- ✓ trasporto su diverse linee di servizio di trasporto scolastico
- ✓ trasporto su diverse linee di servizio atipico

2.1 TRASPORTO DI LINEA REGIONALI, INTERREGIONALI E INTERNAZIONALI

Il trasporto di linee regionali, interregionali e internazionali per conto proprio o in partnership con altri operatori del settore.

2.2 TRASPORTO ORDINARIO GRAN-TURISMO

Il trasporto ordinario e granturismo si rivolge alla clientela che richiede servizi con autobus Gran Turismo e noleggio con conducente. Usufruisco di questa tipologia di servizio Enti, organizzazioni, privati, gruppi precostituiti ecc.

2.3 TRASPORTO SCOLASTICO

I servizi di trasporto speciale degli alunni delle scuole dell'infanzia, elementari e medie inferiori e dei portatori di minorazioni vengono affidati ad imprese di trasporto in possesso di licenza per il servizio di noleggio con conducente e, nei casi richiesti, dei requisiti previsti dal decreto ministeriale 20 dicembre 1991 n. 448 (Accesso alla professione di trasportatore di viaggiatori su strada).

AUTOSERVIZI CASAROTTO SRL si obbliga a trasportare per conto dei comuni e delle associazioni richiedenti impegnandosi ad effettuare il trasporto con modalità ed orari tali da garantire la regolare frequenza degli alunni/utenti alle lezioni scolastiche o alle attività giornaliere.

Inoltre, per garantire la sicurezza dei trasportati, adotta tutte le cautele necessarie e rispetta tutte le norme in materia di trasporto passeggeri.

Qualora le condizioni di transitabilità delle strade percorse non offrano sufficienti garanzie di sicurezza, si dovrà sospendere il servizio specifico interessato fino a quando siano ripristinate le normali condizioni di transitabilità: in tale caso sarà obbligo del vettore avvisare con la massima tempestività le famiglie interessate, la scuola o il centro di destinazione. Costituendo il trasporto scolastico servizio pubblico essenziale, i vettori dovranno garantire tutte le prestazioni di trasporto scolastico ai sensi della legge 146/1990, come integrata dalla legge 83/2000 e disposizioni della Commissione di Garanzia.

AUTOSERVIZI CASAROTTO SRL impegna a verificare che gli utenti del servizio siano in possesso (quando previsto) del regolare documento di viaggio (tesserino). La stampa e la consegna dei tesserini può essere curata direttamente da noi oppure dalle amministrazioni pubbliche/società richiedenti il servizio di trasporto.

I servizi di trasporto vengono eseguiti da autisti autorizzati, in possesso della patente e dal certificato di abilitazione professionale.

Si rende agevole l'individuazione dell'autista mediante la dotazione di un cartellino di riconoscimento.

L'autista deve altresì osservare comportamenti corretti, tali da stabilire un rapporto di fiducia con gli alunni trasportati e di collaborazione con i genitori e le autorità scolastiche.

Per una maggiore efficacia del servizio, si fornisce per il trasporto dei bambini della scuola dell'infanzia e per il trasporto di persone diversamente abili, un'assistente di viaggio che vigila in modo costante sui passeggeri e sorveglia sul loro trasferimento (carico/scarico) nei differenti punti di raccolta.

Sugli automezzi vengono applicati i segni distintivi di "Scuolabus" oppure il logo indicante il mezzo accessoriatato per i diversamente abili, come individuati ai sensi dell'art. 13 della L.P. 16/93 dalla deliberazione della G.P. n. 1350 dd. 2.6.2000, al fine di rendere gli stessi riconoscibili. Gli automezzi vanno mantenuti sempre puliti, in buone condizioni e riscaldati durante la stagione invernale. Sugli stessi, durante il trasporto, non è consentito fumare e tenere il volume dell'autoradio eccessivamente alto. Il vettore si obbliga a garantire la copertura, attraverso la stipulazione di idonee polizze assicurative, dagli eventi dannosi che si potrebbero verificare nella conduzione del

| | | |
|---|--------------------------|-----------------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI | Pro.01 |
| | | Rev. 3 del 05.03.2018 |
| | | Pag. 6 a 11 |

servizio di cui all'art. 1, per qualsiasi causa, nei confronti degli utenti o di terzi. La tipologia del servizio ed i relativi punti di raccolta sono verificati con modalità che garantiscano la incolumità degli alunni. Al fine di rendere agevole la consegna degli alunni alle autorità scolastiche all'arrivo ed agli autisti alla partenza, il punto di raccolta viene stabilito all'interno dell'area pertinenziale dell'edificio scolastico, ove possibile, o vicino all'ingresso dello stesso. L'esercente il servizio di trasporto si impegna pertanto ad utilizzare automezzi idonei, che consentono l'arrivo nei punti di raccolta sopraindicati.

Ai genitori degli alunni devono essere consegnati, all'avvio dell'anno scolastico, attraverso la scuola, gli orari di partenza e di ritorno nei punti di raccolta. L'esercente il trasporto deve garantire la puntualità; eccezionali ritardi sono giustificabili soltanto se causati da eventi imprevedibili; in ogni caso non è consentita la partenza anticipata dai punti di raccolta. L'impossibilità di effettuare il servizio di trasporto nell'orario previsto viene immediatamente comunicata alle autorità scolastiche e ai centri di destinazione.

2.4 SERVIZIO DI LINEA ATIPICO

Servizio di trasporto locale con fermate, orari e giorni prestabiliti che interessa una specifica tipologia di utenti (ad es., studenti americani).

2.5 GENERALE

In caso di sciopero del personale, viene assicurato lo svolgimento del servizio nelle fasce orarie di punta, in conformità alla normativa vigente.

I Clienti vengono informati tempestivamente della possibile interruzione del servizio per sciopero e dei servizi essenziali comunque garantiti.

Tutti gli autisti sono collegati con una rete di telefonia mobile; pertanto il conducente è in grado di trasmettere in tempo reale informazioni relative allo stato del servizio: affollamento mezzi, stato del traffico, incidenti a bordo o sul percorso, richiesta di corse bis (integrative), etc.

In relazione ai servizi di trasporto di linea e scolastico gli orari dei passaggi alle fermate ed i percorsi sono suscettibili di lievi variazioni dovute ad esigenze di servizio o a cause esterne al servizio stesso (ad esempio, le condizioni di traffico).

E' pertanto consigliabile predisporre alla fermata con un ragionevole anticipo rispetto all'orario di passaggio.

Tutte le fermate sono concordate contrattualmente con gli enti preposti e i clienti.

2.5.1 CONFORT DEI MEZZI

Gli autobus destinati ai servizi di trasporto di linea e alle linee Gran Turismo sono dotati di ogni confort: aria condizionata, frigo, bar, navigatore satellitare, toilette, lettore CD e DVD, TV/VIDEO, di nostra proprietà o fornite contrattualmente dal cliente.

2.5.2 PULIZIA DELLE VETTURE E DEI LOCALI APERTI AL PUBBLICO

AUTOSERVIZI CASAROTTO SRL cura quotidianamente la pulizia interna di tutti i mezzi ed effettua il lavaggio esterno degli autobus impiegati in servizio utilizzando i propri impianti o impianti esterni adeguatamente attrezzati. La pulizia radicale coincide con il periodo di fermo dei mezzi per grandi revisioni, manutenzioni ordinarie e straordinarie e comunque almeno due volte nell'anno.

2.5.3 BAGAGLIO

È ammesso il trasporto di una normale valigia la somma delle dimensioni del bagaglio deve essere 140 cm (somma tra altezza, lunghezza e profondità) non eccedente il peso di kg 20. È consentito il trasporto gratuito di un piccolo bagaglio a mano che il viaggiatore può portare con se e collocate nell'apposito vano all'interno del autobus. Per ogni collo in più ne sarà dovuto il pagamento del biglietto al personale di bordo.

Compatibilmente con la disponibilità di spazio nell'apposito vano, il personale di bordo potrà accettare bagaglio non accompagnati con un costo aggiuntivo; è possibile effettuare spedizioni di plichi (formato busta) previo il pagamento di un corrispettivo.

| | | |
|---|--------------------------|-----------------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI | Pro.01 |
| | | Rev. 3 del 05.03.2018 |
| | | Pag. 7 a 11 |

Per ragioni di sicurezza è assolutamente vietato trasportare bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti e comunque materiali esplosivi, infiammabili, corrosivi, pericolosi, nocivi e contaminati (il cui trasporto è regolamentato da particolari norme), materiali fragili (vasi, telecamere, ecc), preziosi, recipienti di vino ed olio. In tutti i casi i bagagli da trasportare devono essere ermeticamente chiusi.

2.5.4 CORTESIA DEL PERSONALE

Durante lo svolgimento della propria attività, il personale addetto alla guida indossa il tesserino di riconoscimento e adotta indumenti decorosi e idonei alle esigenze dei clienti.

Il personale viaggiante è tenuto a comportarsi in maniera educata e cortese con la Clientela, agevolandola fornendo tutte le informazioni richieste. Il linguaggio utilizzato dal personale nei rapporti con la clientela deve essere chiaro e comprensibile ed il comportamento tale da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione fra azienda e clienti.

Gli autisti in servizio rispettano i seguenti divieti:

- ✓ divieto di fumare a bordo;
- ✓ divieto di utilizzare durante la marcia apparecchi radiotelefonici o cuffie sonore;
- ✓ divieto di utilizzare il telefono cellulare in modo improprio (cioè senza auricolare o a lungo o per conversazioni private).

2.5.5 INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

AUTOSERVIZI CASAROTTO SRL predispone un servizio di informazione (volantini, manifesti, opuscoli, pagine web ecc.) atti ad aggiornare i Clienti sulle novità, sulle promozioni e sull'evoluzione dell'Azienda.

| | | |
|---|--------------------------|-----------------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI | Pro.01 |
| | | Rev. 3 del 05.03.2018 |
| | | Pag. 8 a 11 |

3. TUTELA DEL CLIENTE E DEI SUOI DIRITTI

3.1 SICUREZZA DEL VIAGGIO

La sicurezza del viaggio dipende principalmente dalle caratteristiche e dalle condizioni di utilizzo dei veicoli e dalla professionalità del personale addetto alla guida.

Gli autobus vengono sottoposti annualmente a collaudo presso la MCTC provinciale. Tutti gli autobus in servizio vengono periodicamente sottoposti alle manutenzioni programmate presso Officine autorizzate, per garantire sempre la loro piena efficienza e affidabilità in termini di prestazioni e di sicurezza.

Il personale in guida svolge la propria attività secondo turni di lavoro organizzati nel pieno rispetto delle leggi che regolano i tempi di guida, i riposi giornalieri e settimanali. Il personale di guida è reclutato con criteri di selezione specifici per la mansione cui è dedicato; periodicamente viene sottoposto a visite mediche per accertarne l' idoneità psicofisica a continuare a svolgere quella mansione.

Tutti i conducenti sono dotati di telefono cellulare con il quale poter richiedere, al bisogno, l'intervento del personale ispettivo o delle forze di pubblica sicurezza.

Il personale addetto al controllo del servizio in corso di svolgimento è reperibile telefonicamente al seguente numero: 0444/590709 – 0444/596994 dalle ore 8,30 alle 12,30 e dalle 15,00 alle 18,30 nei giorni feriali.

Per emergenze è attiva una linea 24 ore su 24 di numero telefonico reperibile a:

- ✓ Autoservizi Casarotto SRL 348/3959297 oppure al 348/6007290.

In caso di infortuni, cadute, incidenti o episodi di diverso genere che si verificano a bordo degli autobus, gli interessati devono subito avvisare il conducente. Ci possono, inoltre, inviare denuncia scritta, descrivendo chiaramente l'accaduto e indicando eventuali testimoni. La denuncia deve essere firmata dall'interessato e deve contenere l'indicazione del recapito a cui inoltrare la risposta.

3.2 RESPONSABILITÀ PER DANNI ALLE PERSONE

AUTOSERVIZI CASAROTTO SRL copre i danni causati al passeggero dal momento della salita nell'autobus fino alla discesa, causati da propria responsabilità civile, non copre i danni causati per negligenza del viaggiatore (vedi diritti e doveri del viaggiatore).

AUTOSERVIZI CASAROTTO SRL non si assume alcuna responsabilità per ritardi dovuti a scioperi, atti di terrorismo, avverse condizioni atmosferiche, blocchi o impercorribilità stradali, guasti del veicolo, mancate coincidenze e qualsiasi altra causa ad essa non imputabile.

3.3 RESPONSABILITÀ PER DANNI AI BAGAGLI

La responsabilità del vettore per eventuali smarrimenti o danneggiamenti di bagagli è regolata dalle leggi 22/08/85 n. 450 art. 2, 16/04/54 n. 202 art. 412 e 423. Lo smarrimento o danneggiamento del bagaglio dovrà essere immediatamente comunicato alla sede operativa S.S. Marosticana, 24 – 36031 Dueville (VI); qualora venga ritrovato, il passeggero dovrà personalmente provvedere al ritiro del medesimo presso la nostra sede operativa di Dueville.

3.4 PROCEDURE DI RICHIAMO

AUTOSERVIZI CASAROTTO SRL, nella prospettiva di un continuo miglioramento della qualità del servizio, ha attivato un "sistema di ascolto al cliente" permanente, utile per cercare di costruire un servizio che sia a "misura d'utente". Pertanto, reclami che rilevino disservizi ed irregolarità riscontrati nello svolgimento del servizio, e quindi relativi alla violazione degli standard di qualità previsti dalla carta della mobilità, così come suggerimenti che forniscano indicazioni utili per la conduzione di un servizio che risponda alle aspettative dell'utente, sono considerati strumenti preziosi e vengono quindi raccolti, registrati ed analizzati.

| | | |
|---|--------------------------|-----------------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI | Pro.01 |
| | | Rev. 3 del 05.03.2018 |
| | | Pag. 9 a 11 |

I reclami possono essere avanzati sia in forma diretta, vale a dire verbalmente (anche tramite telefono) sia in forma indiretta, vale a dire per iscritto (tramite posta tradizionale o trasmissione elettronica).

Al momento della presentazione del reclamo è necessario fornire, oltre alla proprie generalità, tutti gli estremi in possesso relativi all'accaduto o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, al fine di permettere agli uffici preposti di procedere alla ricostruzione e valutazione dei fatti. Se possibile la risposta al reclamo potrà essere data immediatamente dal personale ricevente. Nel caso in cui sia necessaria un'indagine circa le irregolarità denunciate entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo o suggerimento, il responsabile del procedimento provvederà a comunicare all'utente l'esito degli accertamenti compiuti, con la specifica delle procedure e dei tempi necessari per poter risolvere il problema sottoposto, ovvero le conclusioni assunte.

Per Informazioni/suggerimenti/reclami:

Autoservizi Casarotto SRL - S.S. Marosticana, 24 – 36031 Dueville (VI) - Tel 0444/590709
info@casarottoviaggi.com.

3.5 PROCEDURA PER DOMANDA DI INDENNIZZO:

Per accedere al rimborso è necessario che:

- ✓ immediatamente dopo l'evento dannoso, venga contattato l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, fornendo le proprie generalità e la precisa descrizione dei danni subiti;
- ✓ richiesta formale risarcimento alla Direzione Aziendale;
- ✓ l'Ufficio competente provvederà ad inoltrare la pratica alla propria Compagnia Assicuratrice la quale, esperite le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per legge.

3.5.1 OGGETTI SMARRITI

In caso di smarrimento di oggetti il cliente può chiamare il numero del nostro ufficio operativo 0444.590709, per verificare se sia stato recuperato dal nostro personale.

Gli eventuali oggetti ritrovati possono essere ritirati dai legittimi proprietari presso la nostra sede operativa S.S. Marosticana, 24 – 36031 Dueville (VI) entro 30 giorni dallo smarrimento, trascorso tale termine verrà applicato art. 927 del codice civile.

4. VADEMECUM DEL VIAGGIATORE: DIRITTI E DOVERI

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.

4.1 DIRITTI DEL VIAGGIATORE

- ✓ sicurezza e tranquillità del viaggio;
- ✓ continuità e certezza del servizio;
- ✓ pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari del servizio;
- ✓ facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio presso le fermate; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- ✓ rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- ✓ igiene e pulizia dei mezzi;
- ✓ efficienza delle apparecchiature di supporto
- ✓ riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- ✓ rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi.
- ✓ facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi (di norma, non superiore a 30 giorni);
- ✓ copertura assicurativa (R.C.A.) in caso di incidente o di eventuali infortuni a bordo comprovata la reale responsabilità della ditta;

4.2 DOVERI DEL VIAGGIATORE

L'utente è tenuto al rispetto del seguente regolamento:

- ✓ il passeggero è tenuto a presentarsi al punto di partenza almeno 10 minuti prima dell'orario previsto;
- ✓ agevolare il lavoro degli autisti e del personale viaggiante, tenendosi ben distante dall'autobus alle fermate;
- ✓ salire e scendere dall'autobus dalle porte consentite e solo quando l'autobus è completamente fermo;
- ✓ esibire il documento di viaggio (quando il servizio lo richieda) ad ogni richiesta del personale di servizio;
- ✓ non parlare all'autista durante la marcia dell'autobus;
- ✓ occupare un solo posto senza interferire con lo spazio dei sedili vicini;
- ✓ restare seduto quando l'autobus è in movimento;
- ✓ lasciare libero il corridoio di accesso ai posti a sedere, così come i vani delle porte;
- ✓ di non viaggiare seduti sul montatoio;
- ✓ osservare il divieto di fumare sull'autobus;
- ✓ osservare un comportamento decoroso, non arrecando disturbo agli altri viaggiatori;
- ✓ non deve tenere comportamenti molesti, cantare, suonare, schiamazzare;
- ✓ azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte o qualsiasi altro dispositivo di sicurezza solo se necessario ed in condizioni di effettivo pericolo per sé e per gli altri viaggiatori;
- ✓ rispettare l'integrità dell'automezzo, del proprio posto e delle zone comuni;
- ✓ non gettare rifiuti nell'autobus e dal finestrino, sporcare, imbrattare, rimuovere o manomettere parti e apparecchiature dell'autobus;
- ✓ non fare uso a bordo dell'autobus di sostanze alcoliche o stupefacenti;
- ✓ non questuare, mendicare, esercitare il mestiere di venditore, cantante o qualsiasi altra attività di spettacolo;
- ✓ nei viaggi in cui è prevista una sosta presso un'area di servizio attrezzata nella quale i passeggeri possono anche usufruire dei servizi, i viaggiatori sono tenuti a rispettare scrupolosamente la durata della sosta;
- ✓ osservare le prescrizioni di viaggio comprese quelle che dovessero comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione del trasporto, uniformandosi alle richieste e agli avvertimenti del personale di servizio;
- ✓ usare ogni possibile precauzione per la propria e l'altrui incolumità, avvertendo immediatamente il personale di servizio in caso di pericolo;

- ✓ segnalare al personale di servizio la presenza di oggetti smarriti o dimenticati da altri viaggiatori;
- ✓ avvertire immediatamente il personale di servizio e successivamente l'azienda dello smarrimento di un proprio oggetto o bagaglio;
- ✓ osservare le norme relative al trasporto di bagagli;
- ✓ non portare armi, salvo che non si tratti di agenti della forza pubblica in servizio, materiali esplosivi o infiammabili, colli ingombranti, oggetti comunque pericolosi o che possano danneggiare o insudiciare i viaggiatori e il mezzo;
- ✓ non salire sull'autobus accompagnati da animali domestici privi di museruola, trasportino e guinzaglio.

L'utente è in ogni caso tenuto al risarcimento dei danni che provoca ai mezzi, agli arredi e al personale operativo, nonché dei danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il trasporto. In caso di reato, si provvederà a segnalare alle Autorità giudiziarie le generalità dei trasgressori.