

CARTA DEI SERVIZI AUTOSERVIZI CASAROTTO SRL

PREMESSA

Attraverso la Carta dei Servizi la ditta AUTOSERVIZI CASAROTTO SRL informa i cittadini e gli utenti sugli impegni che l'Azienda assume nei loro confronti, al fine di conseguire un continuo miglioramento della qualità dei servizi svolti.

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 dei Servizi illustra le caratteristiche e le modalità dei servizi svolti dalla AUTOSERVIZI CASAROTTO SRL e definisce i parametri di qualità e quantità che l'Azienda si propone di rispettare e migliorare, anche in adempimento ai Contratti di Servizio sottoscritti con gli Enti Locali di riferimento recepiti dal sistema di qualità adottato dalla Ditta certificata UNI. EN. ISO 9001:2008

La Carta verrà periodicamente aggiornata sulla base di tali obiettivi di miglioramento.

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 a Dueville in via Da Porto, 89

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Con la Carta dei Servizi l'Azienda si impegna ad assicurare l'esercizio dei servizi svolti nel rispetto dei principi di:

- **uguaglianza:** parità di trattamento (senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni) a parità di condizioni tecniche, nell'ambito di aree geografiche e di fasce di clienti omogenee. Particolare attenzione è rivolta alle esigenze dei disabili e degli anziani;

- **imparzialità:** le modalità di effettuazione del servizio ed i comportamenti del personale nei confronti dei Clienti sono ispirati costantemente a criteri di obiettività, di giustizia ed imparzialità;

- **continuità e regolarità:** garanzia di servizi regolari e senza interruzioni (ad eccezione di interruzioni dovute ad eventi indipendenti dalla volontà dell'Azienda, come cause di forza maggiore, caso fortuito, stato di necessità, astensioni del personale dal lavoro, ecc); nel caso di sospensioni o interruzioni dell'attività, la AUTOSERVIZI CASAROTTO SRL si impegna ad adottare tutte le misure necessarie (in primo luogo l'informazione) per ridurre al minimo i disagi che ne possono derivare; in casi specifici, offre servizi sostitutivi;

- **partecipazione:** i Clienti hanno diritto ad una corretta ed equa fruizione del servizio e sono invitati a collaborare con l'Azienda. Ogni Cliente può accedere alle informazioni di suo

interesse con la massima trasparenza, può richiedere chiarimenti, inoltrare osservazioni, reclami e suggerimenti sul servizio. L'Azienda si impegna a rispondere a tutte le segnalazioni e le proposte formulate e, attraverso la valutazione delle stesse, verifica periodicamente la qualità del servizio;

- **efficienza ed efficacia:** l'Azienda si propone di elevare il livello degli standard di qualità dei servizi svolti, attraverso l'applicazione di metodologie adeguate, al fine di soddisfare le esigenze di mobilità dei Clienti;

- **fattori di qualità:** sono gli aspetti che il Cliente valuta nel servizio globalmente offerto. Quelli individuati dalla AUTOSERVIZI CASAROTTO SRL sono:

Fattori di qualità standard:

rispetto degli orari	nessuna non conformità reclami max 3
comfort e pulizia dei mezzi	risultato questionari > 90%
sicurezza del viaggio: professionalità personale e condizioni del veicolo	risultato questionari >90%
tutela ambientale	almeno il 50% dei mezzi con motore >=euro 3
cortesia del personale	risultati questionari > 90% con giudizio positivo
informazioni alla Clientela	risposte ai questionari >90%
risposte ai reclami	max 24 ore 100%
età media dei mezzi	< 10 anni

- **indicatori di qualità:** rappresentano i fattori di qualità in termini di definizione e misura (nella redazione della presente Carta sono stati assunti quali indicatori di qualità i dati risultanti dall'indagine di "soddisfazione del Cliente" svolti periodicamente).

- **standard di prestazione:** sono i livelli di servizio che La AUTOSERVIZI CASAROTTO SRL si impegna ad offrire, tenendo conto delle aspettative della Clientela, delle proprie competenze tecniche, della situazione oggettiva in cui opera.

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E PRINCIPALI SERVIZI GESTITI

Azienda : Autoservizi Casarotto srl

Sede legale e operativa: DUEVILLE (VI) VIA DA PORTO,89
C.F. e Partita IVA: 03200640245

Telefono: 0444/590709 - 0444/369691

Dal 1968 Casarotto

Azienda certificata ISO 9001:2000
Noleggio Pullman Gran Turismo da 50 a 57 posti
Noleggio Minibus da 8 a 32 posti con conducente
Organizzazione Tecnica per viaggi di gruppo
Noleggio Pullman per il trasporto disabili



Fax: 0444/360821

E-mail generale: info@casarottoviaggi.com

Scuole, servizi fieristici, Trasferimenti, noleggio con conducente: andrea@casarottoviaggi.com

Ditte, turismo culturale, Associazioni: renzo@casarottoviaggi.com

Direzione e Amministrazione, Viaggi di gruppo : gianni@casarottoviaggi.com

Contabilità: sabina@casarottoviaggi.com

Sito Internet www.casarottoviaggi.com

La AUTOSERVIZI CASAROTTO SRL è nata nel 1968 da un'idea e dalla passione del fondatore Mariano Casarotto e della moglie Angela Dalla Croce. Condotta poi con successo dai figli Gianni e Lilia, oggi gestita interamente dal figlio Gianni Casarotto, pur mantenendo uno spiccato spirito "familiare", l'azienda è attualmente una strutturata e certificata realtà imprenditoriale, ben radicata e conosciuta nel territorio. Particolare attenzione viene riservata dal titolare al rispetto delle norme in termini di sicurezza e manutenzione dei mezzi e all'osservazione della normativa sui tempi di guida e riposo dei conducenti.

L'Azienda può vantare tra i propri clienti numerosi enti pubblici, scuole, associazioni di volontariato, di categoria, d'arma, gruppi bandistici, folkloristici e teatrali.

E ancora: parrocchie ed enti filantropici, associazioni sportive e culturali, hotels ed enti fieristici, ditte private e pubbliche.

Numerosi sono i servizi offerti dalla nostra azienda di autoservizi direttamente e per tramite della agenzia viaggi a noi consorziata "CalibaViaggi" di Vicenza:

- Noleggio autobus Gran Turismo con conducente
- Viaggi di gruppo
- Trasferimenti e servizi navetta per privati, ristoranti, hotel, aziende locali e discoteche
- Prenotazioni hotel, pranzi e cene, ingresso mostre, manifestazioni, concerti
- Turismo aziendale con servizio personalizzato
- Pullman attrezzato per il trasporto di persone disabili.
- incoming: escursioni e tours a vicenza e provincia
- Noleggio di bus con carrello portabici di nuova concezione
- Servizio di trasporto scolastico
- Servizio di trasporto scolastico e turistico per americani con base a Vicenza
- Servizio di trasporto di persone diversamente abili con mezzi attrezzati per centri di assistenza e cura.

L'Azienda è certificata ISO 9001:2000 da QCB Italia

LE ATTIVITA' ED I NUMERI (dati relativi all'anno 2011)

Numero Dipendenti: 20

Chilometri annualmente percorsi :

- trasporti scolastici: 150.000
- trasporti linee scolastiche studenti americani: 100.000
- Linee gran turismo: 400.000

Numero Mezzi : 18

Sedi ed impianti

- Sede legale e operativa : Via Da Porto, 89 36031 Dueville (Vi)
- distributore carburante gasolio
- impianto di lavaggio autoveicoli
- Officina / Carrozzeria autobus per manutenzioni ordinarie

PERCORSI ED ORARI DELLE LINEE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO

Il servizio della AUTOSERVIZI CASAROTTO SRL si articola sul trasporto ordinario di Gran Turismo ed Internazionale e su diverse linee di servizio di trasporto scolastico.

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) ecc.

In relazione ai servizi di trasporto 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 con le amministrazioni pubbliche, gli istituti scolastici e i genitori degli utenti.

Comfort dei mezzi

Gli autobus destinati alle linee Gran Turismo sono dotati di ogni confort: aria condizionata, frigo, bar, navigatore satellitare, toilette, lettore CD e DVD, TV/VIDEO.

Pulizia delle vetture e dei locali aperti al pubblico

La 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. 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.

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 ed 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 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 al 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. Possono inoltre inviare denuncia scritta alla AUTOSERVIZI CASAROTTO SRL Via Da Porto,89 36031 Dueville (Vi), 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.

Trasporto scolastico degli alunni delle scuole dell'infanzia, elementari e medie inferiori e dei portatori di handicap.

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).

La 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.

La 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 dalla Autoservizi Casarotto srl 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 la AUTOSERVIZI CASAROTTO SRL 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. La Autoservizi Casarotto srl effettua questo tipo di trasporto con autobus e scuolabus rispondenti alle norme dettate dai decreti ministeriali 18 aprile 1977 e 31 gennaio 1997 e dalla circolare ministeriale n. 23/97 dell'11 marzo 1997;

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 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.

Bagaglio

E' 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. E' 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.

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.

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).

Informazioni alla Clientela

Pubblicazioni - Pubblicità

La AUTOSERVIZI CASAROTTO 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.

Procedura di reclamo

La Autoservizi Casarotto, 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.

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 – via Da Porto, 89 36031 Dueville (Vi) Tel 0444/590709
info@casarottoviaggi.com

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 di Dueville entro 30 giorni dallo smarrimento, trascorso tale termine verrà applicato art. 927 del codice civile.

TUTELA DEL CLIENTE E DEI SUOI DIRITTI

Responsabilità per danni alle persone

La 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). La 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.

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 di Dueville e inoltrate per iscritto in Via Da Porto,89 ; qualora venga ritrovato, il passeggero dovrà personalmente provvedere al ritiro del medesimo presso la nostra sede operativa di Dueville.

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.

VADEMECUM DEL VIAGGIATORE

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.

Diritti e doveri del viaggiatore

Diritti:

- 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;

Doveri:

Il Cliente 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.

Responsabilità del Cliente

Il Cliente è in ogni caso tenuto al risarcimento dei danni che provoca ai mezzi, agli arredi ed al personale della Autoservizi Casarotto srl; 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.

Ultimo aggiornamento: 28/11/2011