



# ESPOSITO

## VIAGGI



# CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

Il cliente che non si trova al punto di partenza 10 minuti prima del orario stabilito non vengono aspettati dall'autobus. I Passeggeri che pagano andata e ritorno hanno il diritto allo sconto del 5% sul prezzo. Titolo di Viaggio: Non è valido il titolo di viaggio contraffatto, non integro o comunque reso illeggibile. Lo smarrimento e/o il furto del titolo di viaggio non danno diritto ad alcuna forma di utilizzo, riutilizzo e rimborso. Gli orari, le fermate e/o i percorsi possono subire delle variazioni impreviste ed imprevedibili, pertanto, prima della partenza occorre chiedere opportuna conferma.

## TRASPORTO BAMBINI

I bambini di età da 0 a 10 anni hanno diritto alla riduzione sul biglietto.

## TRASPORTO ANIMALI

E' fatto espresso divieto di trasporto di qualsiasi specie di animali nel vano passeggeri.

## TRASPORTO BAGAGLI

Il viaggiatore ha diritto ha trasportare gratuitamente N°2 bagagli a testa (tranne scatole di cartone). Il bagaglio privo di etichetta non potrà essere trasportato. Le AUTOLINEE ESPOSITO non rispondono in alcun contenuto per eventuali furti o smarrimenti di bagagli è regolata dalla LEGGE 22/08/1985 N°450 art.2 e dalla LEGGE 16/04/1954 art. 412 e 423. Per sicurezza è vietato trasportare bombole di gas compressi, liquefatti e disciolti e anche materie, esplosive, infiammabili. Lo smarrimento di un oggetto dovrà essere immediatamente comunicato alle AUTOLINEE ESPOSITO.

Gli oggetti rinvenuti a bordo degli autobus sono depositati presso la sede della società e devono essere richiesti entro mesi due dalla data di ritrovamento. Il viaggiatore può far pervenire le proprie segnalazioni, richieste e reclami presso la AUTOLINEE ESPOSITO Via Nazionale, 153 88050 - Petronà (CZ), a mezzo raccomandata a/r o fax al numero 0961.938065.

## RICONVALIDA BIGLIETTO

Il biglietto non potrà essere rimborsato. Si può procedere alla riconvalida se il biglietto sia stato annullato prima della partenza. La disdetta può essere effettuata presso la sede legale o le Agenzie autorizzate. Nell'eventualità di mancato utilizzo il biglietto potrà essere riconvalidato, per una sola volta, gratuitamente e comunque non oltre 3 mesi dalla data di emissione.

## DIVIETI

All'interno dell'autobus è vietato fumare. Durante la marcia è vietato salire e scendere dalle scale almeno che l'autobus non sia completamente fermo. I trasgressori sono soggetti alle sanzioni amministrative in vigore. Inoltre è fatto assoluto divieto di depositare i bagagli lungo i corridoi. A bordo degli autobus è consentito l'uso dei telefoni cellulari a condizione che non venga fatto disturbo agli altri viaggiatori o al personale di servizio. È fatto obbligo di non abbandonare il veicolo in caso di fermate non previste. Nell'autobus il cliente ha il diritto a ogni caso al rispetto del mezzo.

## SOSTE

Le soste lungo il percorso durano quasi sempre 20 minuti. I Passeggeri non possono trattenersi fuori del veicolo oltre il tempo, il mancato rientro non si addebita la responsabilità al personale di servizio.

## LA CARTA DELLA MOBILITÀ

La **Carta della Mobilità** è il documento che regola i rapporti tra le aziende che offrono servizi di pubblico trasporto e i clienti che ne usufruiscono. Tramite codesta Carta della Mobilità LE AUTOLINEE ESPOSITO. Individuano i parametri che indicano il livello di qualità del servizio reso ed li analizza il fine del miglioramento del servizio offerto. L'azienda riconosce al cliente il diritto di prospettare osservazioni, inoltrare reclami e segnalazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Inoltre, tramite la presente Carta della Mobilità le AUTOLINEE ESPOSITO, intende fornire a tutti i suoi clienti informazioni sul sistema del trasporto, sulla struttura, sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti, sulle condizioni di viaggio e sui livelli qualitativi di prestazione del servizio.

### PRINCIPI

La presente Carta della Mobilità è redatta nel rispetto dei seguenti principi:

#### **Eguaglianza ed Imparzialità**

LE AUTOLINEE ESPOSITO, si impegna a garantire un uguale trattamento a tutti i clienti senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, ed opinioni politiche. Inoltre si impegna ad offrire il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Si impegna ad assicurare un servizio continuo e regolare senza interruzioni, fatta eccezione per quelle dovute a causati forza maggiore o a fatti non dipendenti dalla volontà dell'azienda. In ogni caso l'azienda si impegna ad adottare le misure necessarie volte la durata del disservizio e il disagio arrecato ai clienti.

#### **Partecipazione**

LE AUTOLINEE ESPOSITO riconosce il diritto all'utente di prospettare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'azienda dà immediato riscontro circa alle segnalazioni e alle proposte formulate degli utenti, inoltre acquisisce periodicamente la valutazione degli utenti circa le qualità del servizio erogato.

## OBBLIGHI VERSO GLI UTENTI

#### **Sicurezza del Viaggio**

LE AUTOLINEE ESPOSITO, si impegnano ad erogare il servizio in condizioni di massima sicurezza, sia per quanto riguarda i veicoli utilizzati per svolgere il Servizio di Pubblico Trasporto sia per quanto riguarda il personale di guida. La sicurezza dei mezzi è garantita da frequenti operazioni di manutenzione preventiva effettuare su tutti i veicoli mediante ogni mese. Consapevoli dell'importanza della sicurezza del passeggero. Ci impegneremo ad esplorare ogni possibile provvedimento atto a ridurre situazione di disturbo e rischio.

#### **La Pulizia**

LE AUTOLINEE ESPOSITO, garantiscono e si impegnano a mantenere i mezzi e le strutture in condizioni igieniche adeguate, attraverso programmi di pulizia sistematica. La pulizia interna dei veicoli viene effettuata giornalmente, e il lavaggio della carrozzeria secondo la necessità. Talora si verificano sui mezzi atti vandalici, la collaborazione dell'utente nella segnalazione di tali fatti, è stata ed è determinare per ovviare al fenomeno con il conseguente miglioramento delle condizioni di trasporto.

#### **Il Confort del Viaggio**

Il miglioramento del confort di viaggio è tra gli obiettivi primari delle AUTOLINEE ESPOSITO. Si impegnano giornalmente a favorire la comodità del viaggio, particolare attenzione è stata posta nella scelta dei tipi veicoli in modo da poter garantire un alto livello di confort di viaggio. L'azienda riserva posti appositamente segnalati per le categorie di clienti più disagiate. I passeggeri non solo per norma, ma anche per educazione civile sono tenuti a dare loro la precedenza.

## POLITICA PER LA QUALITÀ

LE AUTOLINEE ESPOSITO in aderenza alla normativa UNI ISO 9001-2008 Sistema di Gestione per la Qualità, definisce e rende nota a tutto il personale la Politica per la Qualità, mediante il Manuale della Qualità e le procedure di sistema che ad esso si riferiscono. Le linee guida di tale politica sono:

- **Adottare la Qualità come strumento che possa permettere**
- **e il miglioramento continuo del**

**servizio.**

- **Adottare la Qualità come strumento che possa permettere il soddisfacimento dei bisogni**

**ed i requisiti posti dal cliente .**

- **Fornire un servizio di trasporto rispondente alle esigenze dei cittadini / clienti,**

**individuandone i loro bisogni.**

- **Offrire ai propri dipendenti e collaboratori condizioni di lavoro sicure nel rispetto della**

**sicurezza e della dignità personale.**

- **Utilizzare veicoli sempre più sicuri e confortevoli.**

## DIRITTI DEGLI UTENTI

Al cittadino che si sposta nel territorio, utilizzando mezzi di trasporto sia pubblici che privati, vanno riconosciuti i seguenti diritti del viaggiatore:

- **Sicurezza e tranquillità del viaggio;**

**➤ Continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;**

- **Pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;**

**➤ Facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto che nelle stazioni;**

**➤ Tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (ove possibile), in caso di anomalie o di incidente;**

**➤ Rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso; - Igiene e pulizia dei mezzi;**

- **Efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;**

- **Riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;**

- **Facile rintracciabilità degli addetti durante il "viaggio";**

- **Rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;**

- **Facile accessibilità alla procedura dei "reclami", nonché tempestiva risposta agli stessi.**

## DOVERI DEGLI UTENTI

Il cittadino che viaggia ha i seguenti doveri da rispettare:

- **Non occupare più di un posto a sedere;**

- **Non insudiciare e non danneggiare i mezzi, accessori e suppellettili;**

- **Rispettare il "divieto di fumare", all'interno dei mezzi;**

- **Non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;**

**➤ Non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dal vettore;**

**➤ Non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed Incombente Pericolo;**

**➤ Agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;**

**➤ Rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi, nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;**

- **Utilizzare i mezzi di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.**

## RESPONSABILITÀ

Le AUTOLINEE ESPOSITO coprono solo i danni causati al passeggero dal momento della salita fino alla discesa. Le AUTOLINEE ESPOSITO non si assumono nessuna responsabilità di ritardi dovuti a blocchi , atti di terrorismo, avverse condizioni atmosferiche, scioperi o impercorribilità stradali. O alla perdita di bagagli all'interno dell'autobus. ecc.

## RECLAMI

LE AUTOLINEE ESPOSITO, ha predisposto un specifica procedura riguardante la Gestione dei Reclami posti dagli utenti , che fa parte del Sistema di Gestione per la Qualità previsto dalla norma UNI ISO -9001-2008. L'azienda da parte dei clienti disponibile a bordo degli automezzi.

---

**[www.espositoviaggi.it](http://www.espositoviaggi.it)**

Sede Legale/ Uffici: Via Nazionale, 153 - 88050 PETRONÁ (CZ) - Tel/Fax 0961.938065 - Cell. 333.6094376  
P. Iva 01800480798 - Sito Web: [www.espositoviaggi.it](http://www.espositoviaggi.it) e-mail: [espositoviaggi@libero.it](mailto:espositoviaggi@libero.it)