

# Condizioni generali di viaggio

## **Salita e discesa dagli autobus**

- La salita e la discesa dagli autobus sono consentite esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee.
- Tutte le fermate sono a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus: per la salita con un cenno della mano o alzando il braccio al sopraggiungere del mezzo, per la discesa utilizzando gli appositi segnalatori di fermata situati all'interno dell'autobus.
- La salita è consentita, se non diversamente indicato, solo dalla porta anteriore.
- Non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di passeggeri previsto dalla carta di circolazione del veicolo.
- In caso di sovraffollamento alla partenza, hanno diritto di precedenza alla salita i passeggeri che devono percorrere il tragitto più lungo.

## **Accessibilità al servizio per i clienti con disabilità e a mobilità ridotta**

- Arriva Veneto è a disposizione dei clienti con disabilità e a mobilità ridotta per fornire le necessarie indicazioni ed assistenza alla migliore programmazione del viaggio, occasionale o quotidiano, e per favorire l'accessibilità agli autobus e alle fermate.
- Si invitano i clienti con disabilità e a mobilità ridotta a contattare l'Azienda:
  - via posta elettronica a [arrivaveneto@arriva.it](mailto:arrivaveneto@arriva.it)
  - via form on line disponibile sul sito web aziendale [www.arrivaveneto.it](http://www.arrivaveneto.it) – sezione "Contatti"
  - via telefono al numero +39 334 604 5276 (Lunedì-Venerdì dalle 08.00 alle 19:00 – il Sabato dalle 8.00 alle 13.00).
- Saliti a bordo, i clienti con disabilità motoria su sedia a rotelle devono stazionare nello spazio appositamente attrezzato all'interno degli autobus. La sedia a rotelle deve essere posizionata nel senso contrario alla marcia del veicolo, appoggiata con lo schienale alla paretina di sostegno (o in assenza di tale sostegno vincolata al veicolo con gli appositi dispositivi di blocco) e con i freni bloccati.
- Per motivi di sicurezza, se l'area attrezzata per il trasporto di persone con disabilità motoria su sedie a rotelle è già occupata da un passeggero con analoga disabilità non è possibile ammettere a bordo altro passeggero che utilizzi la sedia a rotelle.

## **Documenti di viaggio**

- I clienti sono tenuti a munirsi di un valido titolo di viaggio, a validarlo anche all'inizio di ogni singola tratta del proprio spostamento, in conformità alla normativa regionale, a conservarlo per la durata del percorso e a esibirlo su richiesta degli Agenti accertatori dell'Azienda o da personale da questa incaricato.
- È ammessa la libera circolazione a favore delle Forze dell'Ordine ai sensi dell'art. 33 bis della Legge Regionale 30 ottobre 1998, n. 25 e s.m.i. e di tutti gli aventi diritto ai sensi di legge, nazionale e regionale, e di regolamenti aziendali, solo se muniti di idoneo documento di riconoscimento.
- E' possibile acquistare il biglietto di corsa semplice anche a bordo del mezzo, pagando una maggiorazione ed utilizzando denaro contante con taglio massimo di € 20,00.
- Il documento di viaggio deve essere convalidato/attivato sull'apposita validatrice appena saliti a bordo. In caso di mancato funzionamento della validatrice il viaggiatore è tenuto a darne immediato avviso al conducente presentando contemporaneamente il documento di viaggio.
- Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità avendo valore di scontrino fiscale.
- E' vietata la cessione dei titoli di viaggio nominativi e, dopo l'inizio del viaggio, la cessione dei titoli di viaggio non nominativi.

### **Trasporto di bambini**

- I bambini fino al compimento dei 4 anni di età possono viaggiare gratuitamente se accompagnati da un adulto munito di documento di viaggio.
- I bambini non paganti non hanno diritto ad occupare posti a sedere e devono essere tenuti in grembo.
- E' consentito trasportare gratuitamente passeggini e carrozzine per bambini purché ripiegati, in modo da non recare danno agli altri viaggiatori e ingombro per il passaggio.

### **Trasporto di animali domestici**

- Ogni passeggero munito di regolare documento di viaggio può portare con sé, tenendolo in braccio, un cane di piccola taglia dotato di guinzaglio e museruola, oppure un altro animale domestico da compagnia, purché trasportato all'interno degli appositi contenitori/gabbie.
- E' cura del passeggero evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori l'autobus o rechi danni o disturbo ai passeggeri. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni causati.
- I cani - guida per non vedenti sono ammessi al trasporto senza restrizioni ma in ogni caso muniti di museruola e guinzaglio.
- Il trasporto di animali, esclusi i cani - guida, può essere rifiutato dal conducente in caso di affollamento dell'autobus o qualora pregiudichi la sicurezza dei passeggeri.

### **Trasporto di cose**

- Ogni passeggero può trasportare gratuitamente fino a due bagagli di "piccole dimensioni" ovvero con somma delle tre dimensioni non superiore a 120 cm (indicativamente cm. 50x45x25). Per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono le dimensioni suddette dovrà essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa del passeggero.
- É consentito il trasporto di biciclette solo se pieghevoli e riposte nelle apposite custodie.
- La perdita e l'avaria al bagaglio dei passeggeri sono soggette a responsabilità dell'Azienda se determinate da causa imputabile all'Azienda stessa; in ogni caso il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dall'articolo 2 della legge 22 agosto 1985, n. 450.
- Il viaggiatore che trasporta bagagli, colli o pacchi non riposti nell'apposito bagagliaio dell'autobus è responsabile della loro custodia e dei danni che i medesimi dovessero eventualmente arrecare a cose e/o persone. I bagagli devono essere tenuti in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei viaggiatori o mettere a rischio la loro incolumità.
- Sono esclusi dal trasporto i bagagli contenenti merci pericolose e nocive, nonché materiale infiammabile.
- Il trasporto di bagagli può essere rifiutato dal conducente in caso di affollamento dell'autobus o qualora pregiudichi la sicurezza dei passeggeri.

### **Oggetti rinvenuti**

- Qualsiasi oggetto rinvenuto a bordo degli autobus viene consegnato presso la sede aziendale di Venezia Mestre - Via Appia 8L, in cui viene registrato e conservato per un periodo massimo di 3 mesi dal ritrovamento.
- Se possibile, il legittimo proprietario viene contattato e invitato al ritiro dell'oggetto smarrito nelle giornate feriali, dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14:00 alle ore 16:00.
- I documenti di identità personali rinvenuti a bordo dei mezzi sono consegnati alle Autorità competenti entro le 48 ore successive.
- I clienti possono inviare segnalazioni e reperire informazioni relative all'eventuale ritrovamento e le modalità di recupero dell'oggetto smarrito attraverso apposito *form* sul sito web [www.arrivaveneto.it](http://www.arrivaveneto.it) – sezione "Assistenza".

### **Norme comportamentali per la sicurezza a bordo**

- I passeggeri devono attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale dell'Azienda emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio.
- Il passeggero deve tenere un comportamento a bordo corretto, educato e rispettoso verso le altre persone e i beni altrui.
- Coloro che contravvengono norme regolamentari, che si trovano in condizioni psicofisiche alterate, che recano disturbo, fastidio o molestie e che si rifiutano di osservare richiami all'ordine, non potranno avere accesso al servizio o saranno fatte scendere dagli autobus. L'allontanamento non comporta diritto ad alcun rimborso ma determina un'eventuale azione o procedimento sanzionatorio. In caso di resistenza, può essere richiesto l'intervento delle Forze dell'Ordine.

- I passeggeri sono tenuti a declinare e documentare le proprie generalità al personale preposto dall'Azienda in caso di riscontrata violazione delle norme e condizioni di viaggio.
- I passeggeri devono occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia la disponibilità e rimanere seduti, allacciando le cinture di sicurezza in caso l'autobus ne sia dotato, per tutta la durata del viaggio fino a che l'autobus non si sia fermato. L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai passeggeri che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.
- Il trasporto in piedi è ammesso, per il numero massimo consentito, solo nelle tratte per i quali a bordo non vi sia disponibilità di posti a sedere. In tal caso il passeggero deve sorreggersi utilizzando le apposite maniglie, sostegni e mancorrenti. L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai passeggeri che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.
- Il passeggero deve agevolare l'accessibilità delle persone a ridotta capacità motoria, diversamente abili, anziani, donne in gravidanza e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati.
- A bordo è vietato:
  - *fumare*
  - *occupare più di un posto a sedere*
  - *ingombrare zone di salita e discesa sugli autobus*
  - *danneggiare, sporcare, guastare, insudiciare gli spazi e manomettere dotazioni di bordo e apparecchiature degli autobus*
  - *distrarre, impedire e ostacolare in qualsiasi modo il conducente nell'esercizio delle sue funzioni*
  - *distaccare, alterare contrassegni/avvisi esposti all'interno o all'esterno dei mezzi*
  - *gettare oggetti fuori dall'autobus*
  - *utilizzare senza necessità i segnalatori di fermata e i comandi di emergenza*
  - *esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda*
  - *effettuare, senza l'autorizzazione dell'Azienda riprese fotografiche, audio e video al personale in servizio.*

### **Infrazioni e sanzioni**

- I passeggeri trasgressori non in possesso di titolo di viaggio valido e convalidato, sono soggetti al pagamento della tariffa ordinaria calcolata dal capolinea di partenza, per il percorso già effettuato, fino alla località di destinazione che dichiarano di voler raggiungere e di una sanzione amministrativa nella misura determinata dall'art 37 della Legge regionale 30 ottobre 1998, n. 25 e smi.
- Le sanzioni si applicano anche quando il passeggero titolare di abbonamento nominativo non sia in grado di esibirlo su richiesta degli Agenti accertatori dell'Azienda o da personale da questa incaricato. Nel caso in cui il passeggero presenti l'abbonamento entro i successivi 10 (dieci) giorni presso qualunque biglietteria indicata da Arriva Veneto o dimostri, attraverso procedure informatizzate, il possesso del titolo valido, non si applica alcuna sanzione purché l'abbonamento non risulti regolarizzato successivamente all'accertamento.
- All'accertamento e alla contestazione delle violazioni provvede il personale dipendente o incaricato da Arriva Veneto ai sensi della norme vigenti, abilitato a:
  - *richiedere l'esibizione del titolo di viaggio in possesso*
  - *elevare verbali in caso di accertate irregolarità*
  - *pretendere il rilascio delle esatte generalità e l'esibizione di documenti di identificazione*
  - *richiedere l'intervento delle forze dell'ordine in caso di mancata identificazione*
  - *impedire al trasgressore di sottrarsi all'identificazione*
  - *sottrarre titoli di viaggio alterati, falsi o contraffatti*
  - *allontanare passeggeri che pregiudichino l'ordine o la sicurezza del servizio o che rechino disturbo agli altri passeggeri.*
- Il rifiuto del passeggero a fornire i dati di identificazione, le false dichiarazioni, la falsificazione o l'alterazione dei titoli di viaggio comporterà anche l'applicazione delle sanzioni previste dal Codice Penale.

### **Orario di servizio**

- Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni durante il loro periodo di validità.
- Gli orari esposti al pubblico possono essere variati temporaneamente senza alcun preavviso qualora subentrino cause di forza maggiore o per casi di pubblica necessità; possono invece essere variati in via definitiva, con preavviso, anche per cause indipendenti dalla volontà di Arriva Veneto.
- Gli orari di transito alle fermate e di arrivo ai capolinea sono indicativi in quanto condizionati anche da fattori e cause indipendenti dalla volontà di Arriva Veneto.

- L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, coincidenze perse e, in generale, per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà.
- Le deviazioni temporanee e provvisorie di percorso di una determinata linea dovuta a provvedimenti delle Autorità competenti in materia non danno luogo a variazioni di prezzi o diritto a rimborsi.

### **Rimborso dei titoli di viaggio**

- È previsto il rimborso solo nel caso in cui, per anomalie imputabili all'Azienda, la partenza programmata avvenga con un ritardo superiore ai 60 minuti e non vi siano altre corse in partenza nello stesso intervallo di tempo.
- Non sono previste forme di rimborso qualora, per cause di forza maggiore o sciopero del personale, e in ogni caso non dipendenti dalla volontà dell'Azienda, il servizio non venga effettuato o sia irregolare.
- Laddove previsto, il rimborso consiste nel riconoscimento del prezzo del biglietto acquistato e, nel caso di abbonamento, nel riconoscimento del prezzo di un biglietto di corsa semplice corrispondente alla tariffa della tratta cui si riferisce l'abbonamento.
- Qualora il cliente per causa motivata e dimostrabile, non potendo usufruire di altri mezzi pubblici di trasporto collettivo, sia costretto a effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo di trasporto, l'Azienda riconosce, quale concorso alle spese sostenute e documentate, il rimborso di un importo fino ad un massimo di dieci volte il costo del biglietto di corsa semplice della tratta non effettuata.
- La richiesta scritta di rimborso per anomalie imputabili all'Azienda deve essere inoltrata utilizzando il *form on line* disponibile sul sito web aziendale [www.arrivaveneto.it](http://www.arrivaveneto.it) - sezione "Assistenza - Reclami" o in carta semplice, entro le 48 ore successive all'evento, documentando in maniera adeguata il mancato servizio (giorno, fermata, ora, linea, eventuale ricevuta fiscale, ...) a: Arriva Veneto s.r.l., via Appia 8L, 30173 Venezia.
- Arriva Veneto, al fine di agevolare la propria clientela, prevede la possibilità di ottenere il rimborso parziale dell'abbonamento annuale prima della relativa scadenza ma con validità residua superiore alla metà di quella complessiva, senza obbligo di specificarne la motivazione. Il rimborso è riconosciuto nella misura del 90% della quota corrispondente ai mesi interi successivi a quello in cui viene restituito l'abbonamento. La richiesta di rimborso deve essere inoltrata utilizzando il modulo on line del sito web aziendale [www.arrivaveneto.it](http://www.arrivaveneto.it) - sezione "Contatti" o in carta semplice a: Arriva Veneto s.r.l., via Appia 8L, 30173 Venezia.

### **Segnalazioni e reclami**

- È possibile far pervenire le proprie segnalazioni, suggerimenti, richieste e reclami con le seguenti modalità:
  - via posta elettronica ad [arrivaveneto@arriva.it](mailto:arrivaveneto@arriva.it)
  - via form on line sul web [www.arrivaveneto.it](http://www.arrivaveneto.it) – sezioni "Assistenza" e "Contatti"
  - via telefonica al numero +39 334 604 5276 (Lunedì - Venerdì dalle 08.00 alle 19.00, Sabato dalle 8.00 alle 13.00)
  - tramite posta, in forma libera, indirizzata alla sede aziendale: Arriva Veneto s.r.l., via Appia 8L, 30173 Venezia.

### **Risarcimento danni**

- Arriva Veneto ha stipulato apposite polizze assicurative per i rischi di responsabilità civile per danni che possono occorrere a persone, cose o animali durante il viaggio.
- Per avviare l'apertura di una pratica di sinistro (collisione tra veicoli e/o infortunati) è necessario farne espressa richiesta ad Arriva Veneto inviandone comunicazione:
  - via posta elettronica ad [arrivaveneto@arriva.it](mailto:arrivaveneto@arriva.it)
  - via form on line sul web [www.arrivaveneto.it](http://www.arrivaveneto.it) - sezione "Contatti"
  - tramite posta, indirizzata alla sede aziendale: Arriva Veneto s.r.l., via Appia 8L, 30173 Venezia.

### **Privacy**

- Arriva Veneto archivia e protegge i dati personali di cui viene in possesso in base alla vigente normativa (Regolamento UE n. 2016/679 - "GDPR"). Per ogni ulteriore informazione è possibile consultare il sito [www.arrivaveneto.it](http://www.arrivaveneto.it).
- A bordo degli autobus è attivo un impianto di videosorveglianza per finalità di sicurezza e di tutela del patrimonio aziendale. Le immagini saranno oggetto di trattamento con l'ausilio di strumenti elettronici e nel rispetto della normativa vigente a tutela dei dati personali.