

Carta della Mobilità CMT Cooperativa Mobilità Trasporti Soc. Coop.

In attesa della prossima pubblicazione della Carta della Mobilità, riportiamo alcune indicazioni utili per il viaggio...

TITOLI DI VIAGGIO

Il passeggero prima di salire sui mezzi è tenuto ad acquistare il documento di viaggio

In caso di necessità il viaggiatore può acquistare il titolo di viaggio a bordo dei mezzi, fornendo al conducente l'esatto importo in contanti.

Il titolo di viaggio deve essere sempre convalidato non appena saliti a bordo ed esibito a semplice richiesta del personale in servizio e/o di verifica.

Il biglietto convalidato e parzialmente utilizzato e gli abbonamenti sono personali e non cedibili.

1

- 1) munirsi del titolo di viaggio, convalidarlo e mostrarlo al personale di servizio ogni qualvolta venga richiesto;
- 2) rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'Azienda, nonché le indicazioni ricevute dal personale di servizio;
- 3) utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo le regole prefissate - insieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio per se stesso e per tutti gli altri viaggiatori;
- 4) agevolare, durante il viaggio, le persone anziane e le persone con difficoltà motorie evitando di occupare i posti loro riservati, che dovranno in ogni caso essere ceduti a richiesta degli aventi diritto;
- 5) non occupare più di un posto a sedere per passeggero;
- 6) sorreggersi agli appositi sostegni e maniglie durante la marcia in vettura;
- 7) non sporcare e non danneggiare vetture, impianti, strutture e accessori;
- 8) rispettare il divieto di fumo all'interno dei mezzi;
- 9) non adottare comportamenti che possano creare disturbo alle altre persone. Non ostruire il passaggio creando ingombro ed evitare di fermarsi davanti alle porte.
- 10) tutte le fermate degli autobus sono a richiesta:
In salita - manifestare al personale l'intenzione di salire in vettura facendo cenno con la mano all'avvicinarsi del mezzo;
In discesa- premere per tempo il pulsante di prenotazione di fermata dell'autobus o avvisare in tempo utile prima della fermata;
- 11) utilizzare le porte di entrata e di uscita così come indicato dall'apposita segnaletica sui mezzi;
- 12) non chiedere all'autista degli autobus di scendere fuori fermata: per la

sicurezza dei viaggiatori è consentito scendere solo nello spazio delle fermate stesse;

13) adottare nei confronti del personale aziendale comportamenti di rispetto e collaborazione per favorirli nello svolgimento del servizio;

14) non esercitare attività pubblicitarie o commerciali, anche se a scopo benefico, senza il consenso dell'Azienda;

15) le riprese fotografiche, televisive e cinematografiche, all'interno di mezzi, impianti e strutture aziendali devono essere preventivamente autorizzate.

16) non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;

17) non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi o pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dall'Azienda;

18) non accedere nelle vetture in stato di ebbrezza manifesta o, comunque, in condizioni psicofisiche tali da creare impedimento al regolare svolgimento del servizio;

19) il cliente è responsabile nei confronti di CMT per qualsiasi danno determinato dall'inosservanza degli obblighi e dei divieti espressi dal regolamento aziendale e dalla normativa vigente. E' inoltre responsabile nei confronti di CMT per qualsiasi danno causato dagli oggetti o animali che porta con sé.

TRASPORTO BAGAGLI

Il passeggero può trasportare gratuitamente fino a due valigie purché nessun lato di queste superi i 50 cm.

In tutti gli altri casi il passeggero è tenuto ad acquistare un biglietto per ogni bagaglio.

Non è, comunque, consentito il trasporto di oggetti eccessivamente ingombranti o pericolosi, né l'Azienda è responsabile per furti, manomissioni, deterioramento e totale o parziale perdita degli oggetti trasportati.

TRASPORTO DI BAMBINI

I bambini di età inferiore ai 4 anni possono viaggiare gratuitamente (1 adulto per ogni bambino).

PASSEGGINI PER BAMBINI

NEGLI AUTOBUS :

È consentito trasportare gratuitamente carrozzine e passeggini per bambini, purché chiusi e sistemati in modo tale da non costituire pericolo e intralcio per i passeggeri.

Nei servizi urbani è possibile tenere il passeggino aperto, purché lo stesso sia posizionato contromarcia e frenato e purché il bambino abbia le cinture di sicurezza adeguatamente allacciate.

Il passeggero può portare con sé gratuitamente gatti o cani di piccola taglia purché non occupino posti a sedere e vengano trasportati in modo da non arrecare molestia agli altri viaggiatori.

I cani dovranno essere muniti di museruola e guinzaglio.

È consentito l'accesso negli autobus anche dei cani di media taglia, purché il proprietario provveda:

- a munirsi di titolo di viaggio debitamente convalidato anche per il cane;
- a munire il cane di museruola fitta e solida, tale da impedire che possa mordere;
- a condurre costantemente il cane munito di museruola al guinzaglio.

I cani guida per non vedenti viaggiano gratuitamente.

I passeggeri che accompagnano gli animali sono tenuti a risarcire gli eventuali danni provocati a cose e/o persone. Il rilevamento da parte del personale aziendale del mancato rispetto delle norme sopra citate, il notevole affollamento delle vetture, il pregiudizio della sicurezza dei passeggeri e del personale, il disturbo ai viaggiatori e il danneggiamento del mezzo possono comportare, ad insindacabile giudizio del personale aziendale, l'allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio senza alcun diritto al rimborso del biglietto

SCIOPERI

A norma di quanto previsto dalla L. 146/1990 modificata dalla legge 83/2000 l'Azienda darà tempestiva comunicazione sulle modalità degli scioperi previsti. In base alla legge sopra richiamata, in caso di sciopero, tutti i servizi saranno comunque garantiti nelle fasce orarie di garanzia.

RISARCIMENTO DANNI PER RESPONSABILITÀ CIVILE

L'Azienda provvede al rimborso di eventuali danni a cose o persone provocati per propria responsabilità civile nei seguenti casi:

- danni procurati a terzi dalla circolazione dei veicoli;
- danni ai passeggeri durante la permanenza a bordo dell'autobus o all'atto della salita o discesa dello stesso;
- danni ai bagagli, agli indumenti dei passeggeri ed alle cose in generale trasportate da terzi (esclusi denaro, preziosi e titoli).

Per accedere all'eventuale indennizzo:

Il cliente dovrà contattare al momento dell'incidente, l'autista del mezzo o il capotreno interessato per segnalare il danno subito e fornire le proprie generalità ed eventuali

recapiti, nonché acquisire testimonianze;

In caso di cadute o urti all'interno dell'autobus, il conducente chiederà al cliente se abbia necessità dell'intervento del 118; in caso contrario il cliente dovrà acquisire testimonianze di altri viaggiatori presenti al momento dell'accaduto, da presentare scritte e firmate all'ufficio sinistri di CMT per l'eventuale richiesta danni.

Entro e non oltre 48 ore dall'accaduto, il cliente dovrà contattare CMT, fornendo comunicazione in forma scritta al fine di attivare la relativa procedura di denuncia.

Successivamente il cliente dovrà contattare l'Ufficio Sinistri aziendale, tel. 0744406051, per accertare l'avvenuta denuncia del sinistro da parte del conducente e per ulteriori informazioni sull'esito della pratica.

In seguito, il cliente dovrà contattare per l'attivazione della procedura di rimborso la compagnia Assicuratrice a cui la Società avrà trasmesso la

RISARCIMENTO DANNI PER RESPONSABILITÀ CIVILE

documentazione del caso.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

I clienti possono far pervenire all'azienda i propri suggerimenti o reclami attraverso i seguenti canali di contatto con il pubblico

- l'indirizzo di posta elettronica segreteria@cmtsoccoop.com
- il form "*Aiutaci a migliorare il nostro servizio*" presente sulla sezione "*Contattaci*" del sito www.cmtsoccoop.com;
- contattando l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** presente nella sede di **TERNI, via Petroni, 28**, tel. 0744406051, dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00 e dalle 15,00 alle 18,00 e il sabato dalle 9,00 alle 12,00;

All'atto della presentazione del reclamo, il cliente dovrà indicare le proprie generalità e fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto ritiene abbia costituito oggetto di contestazione, oltre a fornire le testimonianze scritte e firmate di altre persone eventualmente presenti.

I dati conferiti saranno trattati ai sensi del D.Lgs 196/2003.

L'azienda si impegna ad evadere tutte le richieste scritte ed a motivare la propria risposta, entro 30 giorni dalla data del ricevimento, salvo necessità di particolari riscontri ed approfondimenti.

In ogni caso verranno fornite, telefonicamente, risposte brevi per qualsiasi situazione, ove ciò risulti possibile.

RIMBORSI

Nessun rimborso è dovuto qualora il ritardo o l'interruzione di servizio derivino da circostanze e fattori al di fuori del controllo dell'Azienda (calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni stradali, guasti al veicolo). Il rimborso potrà essere

corrisposto qualora:

- il servizio venga soppresso senza una preventiva informazione;
- si verifichino ritardi imputabili all'Azienda che comportino un grave e dimostrato danno al cliente.

In particolare in caso di servizio non effettuato o interrotto, per cause imputabili all'Azienda, in un arco di tempo in cui non vi siano altre corse sulla linea interessata o non intervenga un servizio sostitutivo entro 60 minuti.

Il rimborso sarà pari al valore del documento del titolo di viaggio pagato; in caso di utilizzo di taxi verrà rimborsato, dietro esibizione di ricevuta, un corrispettivo massimo fino a tre volte il costo della corsa aziendale che si sarebbe inteso utilizzare.

Il biglietto di abbonamento annuale e scolastico, è rimborsabile anche per mancato utilizzo da parte del cliente, dipendente da fatto proprio, nella quota non fruita, arrotondata al primo mese di mancata fruizione.

I biglietti di abbonamento quindicinali e mensili non sono in alcun caso rimborsabili.