



TERRAVISION

CARTA DELLA MOBILITA'

EDIZIONE 2016



Premessa

La Carta della Mobilità, detta anche Carta dei Servizi, è un documento che tutte le aziende che erogano servizi pubblici sono tenute a redigere in attuazione di precise disposizioni legislative (Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, della legge 11 luglio 1995, n° 273 e del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998).

La Carta della Mobilità è la Carta dei Servizi applicata nel settore dei trasporti ed è il documento ufficiale che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e chi ne usufruisce. È uno strumento utile, di semplice consultazione, grazie al quale le aziende di trasporto diffondono informazioni sui servizi offerti; una sorta di vademecum del viaggiatore che consente di orientarsi al meglio nell'utilizzo del sistema integrato di trasporto pubblico (metro, funicolari, bus, filobus, tram e parcheggi di interscambio). La Carta della Mobilità costituisce anche un importante strumento di dialogo tra cittadini e azienda con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio offerto.

I principi fondamentali del trasporto pubblico:

Eguaglianza: il trasporto pubblico è al servizio di tutti coloro che intendono utilizzarlo, indipendentemente da razza, nazionalità, sesso, lingua, religione e ceto sociale di appartenenza. Il trasporto collettivo è un mezzo democratico ed imparziale.

Partecipazione: l'Azienda offre un servizio sempre più orientato alla soddisfazione dei bisogni e delle necessità dei clienti attraverso la comprensione delle loro esigenze, occasione che emergono dall'indagine annuale di Customer Satisfaction e attraverso le segnalazioni e i suggerimenti inviati al call center aziendale.

Continuità: l'Azienda offre un servizio regolare e continuo. L'interruzione di tale attività è dovuta a cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà aziendale, nel rispetto del diritto dei lavoratori e delle esigenze di pubblica utilità. In questi casi l'obiettivo è ridurre al minimo il disagio dei clienti.

Rispetto dell'ambiente: l'Azienda attua tutti gli interventi necessari al contenimento dell'inquinamento atmosferico e alla tutela dell'ambiente.

Libertà di scelta: l'Azienda si impegna a garantire il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali di diversi vettori.

Efficienza ed efficacia: l'Azienda s'impegna ad ottimizzare le proprie risorse per migliorare i servizi erogati; inoltre, rispetto ai bisogni ed alle aspettative del cliente/utente, promuove diverse iniziative atte al raggiungimento della migliore corrispondenza possibile tra i livelli di servizio erogati e quelli attesi.



CHI SIAMO

Alivision Transport Scarl è una società consortile costituita in data 5 marzo 2009, REA 1228405 C.F. e P.IVA 10387031007, attualmente partecipata al 99% dalle società inglesi Terravision Transport Ltd e Stansted Transport Ltd, **operanti a livello europeo nel settore del trasporto di linee aeroportuali che svolgono tale attività sotto il brand TERRAVISION.**

La Società ha sede legale in Roma, in Via Archimede 164, ha in organico circa 70 dipendenti tra autisti e addetti commerciali oltre al Direttore Tecnico e ha la certificazione del sistema di gestione per la qualità ISO 9001.

Nel corso degli anni sono state individuate delle destinazioni aeroportuali in cui sviluppare il servizio di collegamento aeroporto – centro città e delle location aeroportuali in cui posizionare i box per la vendita di questi servizi nonché di transfer analoghi operati da terzi.

L'individuazione di destinazioni ed arrivi coperti ha seguito i seguenti driver strategici:

- Aeroporti con maggior flusso costante annuo incoming e/o outgoing;
- Aeroporti con copertura intensiva a carattere stagionale.

Come su indicato Alivision Transport Scarl, è società licenziataria del marchio TERRAVISION in Italia e, conformemente all'oggetto sociale, svolge l'attività di trasporto a mezzo autobus per diverse tratte aeroportuali italiane.

La proprietà intellettuale del marchio TERRAVISION appartiene alla società inglese Terravision London Finance Ltd, registrazione n. 009561275.

Il marchio britannico Terravision è presente con punti vendita in circa 30 aeroporti posizionati in 4 paesi europei tra cui Gran Bretagna, Italia, Spagna e Portogallo e ed è leader del settore del transfer aeroportuale europeo con servizi di collegamento dagli aeroporti delle maggiori città europee ai rispettivi centri città, a prezzi competitivi rispetto ai tradizionali vettori e garantendo un alto livello di assistenza instaurando un nuovo rapporto qualità-prezzo.

L'offerta di vendita è basata su tre canali : Internet, punti vendita aeroportuali e affiliati. Su Internet Terravision promuove e vende i suoi servizi attraverso il proprio sito web che conta più di 500.000 visitatori unici e 5.000.000 page views mensili (www.terravision.eu).



MISSION E VALORI:

<< *Essere leader nell'offerta di servizi che ruotano intorno alle esigenze dei viaggiatori garantendo un'offerta ad alto valore aggiunto ed un rapporto qualità-prezzo imbattibile.*>>

La Società svolge la propria attività nel rispetto dei valori consolidati del Gruppo:

- **CONCORRENZIALITÀ**: guidare il mercato con la nostra proposta qualità/prezzo.
- **AFFIDABILITÀ**: superare le aspettative del cliente nel fornire prodotti e servizi di alta qualità.
- **TRASPARENZA**: offrire un modello tariffario trasparente ed onesto. Ciò che comunichiamo è ciò che il cliente paga. Niente costi nascosti.
- **INNOVAZIONE**: sviluppare costantemente il business in linea con i rapidi mutamenti del mercato di riferimento.



AEROPORTI SERVITI E MERCATO DI RIFERIMENTO:

Alivision Transport Scarl è attiva in Italia nelle seguenti principali tratte:

- 1) Roma – Ciampino;
- 2) Roma-Fiumicino;
- 3) Pisa-Firenze;
- 4) Milano-Cologno Monzese-Orio al Serio;
- 5) Aeroporto Malpensa – Milano centro città.

La Società Alivision Transport Scarl è presente in 20 aeroporti italiani come sub-concessionaria, da parte delle società di gestione aeroportuale, di box adibiti alla vendita dei biglietti “Terravision” sia per le tratte italiane che per le tratte europee.

L’attività è svolta con autobus in leasing e in locazione da parte della controllata Alivision Servizi & Patrimonio di Petroni Fabio Sas.

Lo svolgimento di tale attività è realizzata mediante l’ottenimento di decreti autorizzativi rilasciati dalle autorità pubbliche competenti.

Tali autorizzazioni sono state conseguite a valle di un iter amministrativo complesso volto a verificare una serie di elementi qualitativi di gestione ed una serie di elementi quantitativi fra cui anche la “verifica della stato di salute finanziaria”.



I NOSTRI SERVIZI:

Ciampino Centro città - Aeroporto di Ciampino - Roma Termini

Roma Termini - Aeroporto di Ciampino - Ciampino Centro Città

Autorizzata dalla Provincia di Roma - Protocollo N° 19604 DEL 9/2/2012

Fiumicino Centro città - Aeroporto di Fiumicino - Roma Termini

Roma Termini - Aeroporto di Fiumicino - Fiumicino Centro Città

Autorizzata dalla Provincia di Roma - Protocollo N° 113597 del 15/07/2011

Aeroporto di Pisa G. Galilei - Firenze Centro Centro Città (stazione S. M. Novella) - Aeroporto di Firenze A. Vespucci

Aeroporto di Firenze A. Vespucci - Firenze Centro Centro Città (stazione S. M. Novella) - Aeroporto di Pisa G. Galilei

Autorizzata dalla Regione Toscana - Decreto N° 3681 del 29/04/2013

Aeroporto di Bergamo Orio al Serio - Cologno Monzese - Milano Centro Città (Stazione Centrale)

Milano Centro Città (Stazione Centrale) - Cologno Monzese - Aeroporto di Bergamo Orio al Serio

Autorizzata dalla Regione Lombardia - Decreto Legislativo n. 3681 of 29/04/2013

Aeroporto di Malpensa- Milano Centro Città (Stazione Centrale)- Milano Centro Città (Stazione Centrale)-Aeroporto di Malpensa

Autorizzata dalla Regione Lombardia – Decreto Legislativo n. 3956 del 15/05/2015



POLITICA PER LA SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO:

La Direzione generale, per impegnarsi nel miglioramento continuo della gestione della sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, ha deciso di implementare e attuare un Sistema di Gestione della Sicurezza e Salute sul lavoro. L'adozione del sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro rappresenta una decisione strategica della Direzione generale di ALIVISION TRANSPORT S.C.AR.L.

Il sistema della Sicurezza utilizzato in azienda è stato implementato rispettando le prescrizioni di legge in ambito di salute e sicurezza sul lavoro secondo il D.lgs 81/2008 e tenendo conto della natura e delle dimensioni dei rischi dell'azienda oltre che della specificità della struttura organizzativa.

La Direzione si è impegnata a definire un sistema documentale appropriato in modo da assicurare che ogni lavoratore possa assumere coscienza e consapevolezza sull'importanza della conformità alla politica, alle procedure di sicurezza, ai requisiti del sistema di gestione della sicurezza; sugli obblighi individuali in tema di sicurezza, sulle conseguenze, reali o potenziali, delle proprie attività lavorative, sulla sicurezza propria e degli altri lavoratori, e i benefici dovuti ad un miglioramento della loro prestazione individuale; sul proprio ruolo e responsabilità per raggiungere la conformità alla politica della sicurezza e sulle potenziali conseguenze di scostamenti rispetto alle procedure operative specificate.

La visione ed i valori essenziali oltre che le convinzioni di ALIVISION TRANSPORT S.C.AR.L. in tema di Sicurezza e Salute sul lavoro sono sintetizzabili in:

- la gestione della salute e sicurezza sul lavoro ed i risultati che otteniamo sono parte integrante e imprescindibile della gestione dell'azienda al pari degli altri risultati aziendali;
- le attività lavorative non devono mai nuocere alla salute e sicurezza di chi lavora;
- la sicurezza e salute sul lavoro è un principio fondamentale ed irrinunciabile in ogni nostra attività;
- il rispetto della legislazione vigente e degli accordi applicabili è imprescindibile da qualsiasi altra considerazione nell'attività dell'azienda a tutti i livelli;



- la responsabilità nella gestione nel sistema di gestione per la sicurezza e salute sul lavoro è di tutti noi, ciascuno per le proprie competenze, dalla proprietà fino ad ogni singolo lavoratore;
- l'azienda tutta s'impegna nel miglioramento continuo e nella prevenzione della sicurezza e salute sul lavoro perché i risultati che ne derivano migliorando la SGSL della vita di ognuno di noi;
- tutti in azienda devono essere sensibilizzati e formati per svolgere i propri compiti in sicurezza assumendosi le proprie responsabilità in tema di sicurezza e salute su lavoro;
- tutti in azienda devono essere coinvolti e consultati in tema di sicurezza e salute sul lavoro.

Gli obiettivi generali del SGSL di Alivision Transport Scarl sono riassumibili nella ricerca ed impegno per ottenere:

- la riduzione ed eliminazione di eventuali infortuni e malattie derivanti dalle attività lavorative;
- una migliore gestione dei rischi con particolare riferimento ai cantieri;
- una riduzione delle potenziali e reali cause d'infortunio tramite azioni correttive e preventive;
- una verifica tempestiva del rispetto degli adempimenti di legge;
- una più continua ed efficace comunicazione tra azienda e lavoratori tramite incontri in cui si discuta di sicurezza e salute;
- un miglior monitoraggio del livello di controllo del rischio residuo al fine di minimizzarlo ulteriormente tramite azioni di miglioramento continuo.

A tale scopo la direzione generale si impegna al rispetto della legislazione attualmente applicabile in tema di Sicurezza e Salute sul Lavoro e al suo continuo aggiornamento nonché al rispetto dei requisiti previsti e a mettere a disposizione tutte le risorse umane, materiali, finanziarie e strumentali necessarie.

La Direzione generale intende inoltre attuare il continuo miglioramento del Sistema di Gestione per la Sicurezza, attraverso il costante richiamo dell'organizzazione tutta circa l'importanza del rispetto dei requisiti di sicurezza e salute previsti dal sistema di gestione della sicurezza sviluppato, dei requisiti legali e regolamentativi. A tal fine ha stabilito la presente politica per la sicurezza e salute sul lavoro, basata su



obiettivi misurabili e sull'utilizzo di indicatori in grado di monitorare costantemente la capacità del sistema di raggiungere gli obiettivi iniziali previsti.

POLITICA DELLA QUALITÀ

(Rif MQ sez 05 § 5.3 Rev 0/del 01/03/2010)

L'azienda ALIVISION TRANSPORT S.C.ARL. considera strategico porre la massima attenzione alle esigenze dei clienti. A tal fine si avvale di un Sistema di Gestione per la Qualità da assicurare ai Clienti il soddisfacimento ed il mantenimento della qualità del servizio attraverso tutte le fasi di erogazione. L'obiettivo di Qualità è di fornire servizi che incontrino le aspettative dei Clienti, incrementando la loro soddisfazione e garantendo il raggiungimento della redditività e della crescita aziendale. Il personale di tutte le Aree Aziendali è tenuto a cooperare all'attuazione delle direttive e al conseguimento degli obiettivi assegnati; ciascuno è incoraggiato a contribuire, attraverso azioni, proposte e suggerimenti, al miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità. I Responsabili delle Aree aziendali sono incaricati, attraverso il coordinamento delle competenze e delle risorse a loro affidate, di gestire e migliorare i processi chiave, al fine di incrementarne i risultati in termini di efficacia e di efficienza.

Strumento essenziale é il coinvolgimento, la motivazione e la valorizzazione di tutte le risorse al conseguimento degli obiettivi di qualità e di miglioramento continuo, secondo le indicazioni della Norma UNI EN ISO 9001.

La Politica per la Qualità, pertanto, si pone le seguenti finalità specifiche:

- promuovere il miglioramento continuo delle attività dell'azienda, garantendo in via preliminare la piena conformità a leggi e regolamenti;
- informare e formare tutto il personale sul sistema di gestione e sulla sua applicazione all'interno dell'azienda, affinché lo stesso sia in grado di identificare e ridurre le non conformità di servizio e di sistema;
- monitorare costantemente i processi aziendali per migliorarne efficienza ed efficacia del sistema di gestione;
- individuare le procedure e le fasi operative necessarie per ottimizzare i servizi erogati al Cliente ed eliminare eventuali processi ostacolanti, con conseguente miglioramento dell'immagine aziendale, riduzione dei costi e miglior inserimento nel mercato di riferimento;



- ridurre il numero ed il costo dei reclami dei clienti;
- identificare i metodi atti alla individuazione e riduzione delle non conformità;
- individuare e ridurre i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori, portando al minimo la possibilità di incidenti sul lavoro;
- garantire il rispetto dei requisiti di legge applicabili;

La Direzione si impegna ad assicurare che la Politica dell Qualità sia attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione mediante i seguenti strumenti:

- l'utilizzo di risorse umane e materiali adeguate;
- la formazione e l'informazione continua del personale interno ed il controllo del personale esterno;
- il controllo sistematico delle esigenze e della soddisfazione del Cliente;
- la distribuzione della documentazione del SGQ in tutti i luoghi di lavoro in modo che sia accessibile al personale impegnato;
- la sorveglianza continua del sistema mediante Audit Interni condotti da personale adeguatamente addestrato;
- il riesame periodico del SGQ, in relazione agli obiettivi definiti nella politica, attuato mediante il riesame da parte della Direzione.

La Direzione s'impegna a comunicare ed a far comprendere la presente Politica a tutti i livelli.





TERMINI E CONDIZIONI

SOMMARIO:

Definizioni

Ammissione al servizio

Servizi forniti

Biglietti

Accesso alle vetture

Bagagli

Responsabilita' Terravision

Reclami

Coupon per il passeggero

Comportamento del passeggero

Comunicazioni Terravision

Conclusioni



Definizioni

Le parole che seguiranno avranno tale significato: “vettura”: è il veicolo, bus o altro mezzo di trasporto, fornito dalla Terravision e sul quale i passeggeri viaggeranno; “viaggio”: la corsa consentita ai passeggeri in base alle indicazioni risultanti dal proprio biglietto; “servizio”: attività svolta dalla Società; “bagaglio”: qualsiasi oggetto che il passeggero porta con sé in relazione al proprio viaggio.

Ammissione al servizio

I viaggiatori devono munirsi di titolo di viaggio valido per usufruire del servizio di trasporto e devono conservarlo per tutta la durata del viaggio. Il viaggio si intende concluso dopo la discesa dalla vettura, in caso di biglietto andata e ritorno, la conclusione avverrà alla discesa dalla vettura nel viaggio di ritorno.

Servizi forniti

Trasporto

Terravision trasporta sulle proprie vetture i passeggeri muniti di regolare biglietto. Il biglietto è un’annotazione dell’accordo tra la Società ed il passeggero. Il biglietto rimane di proprietà di Terravision e deve essere esibito dietro richiesta della stessa Società. Sempre a seguito di espressa richiesta il biglietto deve essere restituito alla Terravision.

Trasporto disabili

La mancata comunicazione, al momento della prenotazione, della condizione di disabilità può determinare la non disponibilità del servizio e l’impossibilità del trasporto del passeggero. Il passeggero è invitato a contattare la società almeno 48 ore prima della partenza. Per ulteriori informazioni scrivere al seguente indirizzo email: customerservices@terravision.eu.

Trasporto bambini



Terravision non prevede il trasporto di minori (sotto i 14 anni) non accompagnati. Non sono disponibili servizi di accompagnamento ed altri servizi speciali. I minori di 14 anni devono essere accompagnati da un passeggero di almeno 16 anni di età, che deve prenotare la corsa contestualmente. I bambini fino ai 4 anni alla data della partenza possono viaggiare senza pagare il biglietto in base alla tariffazione ordinaria. I bambini al di sopra dei 4 anni di età devono pagare il biglietto in base alla tariffazione ordinaria. Non è consentito il trasporto di seggiolini per bambini a bordo del bus.

Trasporto animali

Terravision non è obbligata a trasportare animali sulle proprie vetture, fatta eccezione per i cani-guida dei passeggeri ciechi o sordi.

Biglietti

Validità del biglietto

Il biglietto consente di utilizzare il servizio Terravision e di effettuare la corsa dichiarata sullo stesso. Se il biglietto è alterato o danneggiato non è valido per la corsa prevista sullo stesso.

E-ticket

Gli e-tickets devono essere stampati e quindi presentati al nostro personale al momento dell'imbarco. In caso di ritardo del passeggero comportante la perdita del servizio indicato sul ticket acquistato online, lo stesso sarà valido anche per la corsa successiva. Se la corsa persa dal passeggero corrisponde all'ultima partenza possibile di una giornata, il biglietto sarà valido per il giorno successivo. Il "priority boarding" è garantito solo per gli orari di partenza prenotati e mostrati sul biglietto.

Prenotazione posti

Il passeggero che vuole riservare un posto su di una specifica corsa deve prenotarlo online tramite il nostro sistema di prenotazione prima della stessa data di partenza. Le prenotazioni dipendono dalla disponibilità dei posti nelle singole corse.



Correzioni al biglietto

Il passeggero può chiedere la correzione del proprio biglietto sia in relazione al tipo che alla destinazione dello stesso, a patto che viaggi sulla medesima corsa. La correzione va richiesta prima della partenza del servizio indicato sul biglietto. La correzione del biglietto può essere effettuata solamente negli uffici della Società Terravision o dal personale dipendente della stessa dotato di tale mansione. Se la correzione del biglietto comporterà un aumento di prezzo rispetto a quello pagato, il passeggero dovrà corrispondere il prezzo supplementare. I passeggeri possono modificare data e orari delle loro prenotazioni online solo accedendo al loro account "My Terravision". I biglietti acquistati offline tramite lo staff di Terravision non potranno essere cambiati o modificati.

Responsabilità del passeggero

Il passeggero deve sempre controllare i dati relativi alla prenotazione (luogo di partenza e di arrivo, date, orari, numero dei passeggeri etc.) prima di confermare l'acquisto. Anche nel caso di un e-ticket, il passeggero dovrà controllare la correttezza dei dati inseriti sulla schermata prima di procedere al pagamento.

Biglietto non valido

Il passeggero deve viaggiare munito di biglietto valido. Se, a seguito di controlli, viene trovato in possesso di un biglietto non valido dovrà abbandonare il bus o, in alternativa, acquistare un altro biglietto direttamente dal conducente.



E-ticket falso

Terravision si riserva il diritto di confiscare un e-ticket posseduto da un passeggero qualora abbia motivi ragionevoli per considerarlo falso. Potrà, inoltre, impedire al passeggero trovato in possesso di tale biglietto di utilizzare i propri servizi e eventualmente procedere per vie legali.

Biglietto perso

Terravision non è obbligata a sostituire il biglietto in caso di smarrimento o furto dello stesso. Al verificarsi del furto o dello smarrimento, quindi, il passeggero che vorrà ugualmente utilizzare il servizio di questa Società dovrà acquistare un nuovo biglietto.

Accesso alle vetture

Fermate

La salita e la discesa dalle vetture avviene esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee ed indicate da apposite paline. Il passeggero ha la responsabilità di recarsi alla fermata più appropriata assicurandosi di salire a bordo del giusto autobus. Una mappa di tutte le nostre fermate è disponibile sul sito www.terravision.eu.

Ritardo del passeggero

Il giorno della corsa è necessario presentarsi alla fermata almeno 15 minuti prima l'orario previsto di partenza. Terravision non è responsabile della mancata corsa se conseguenza dell'arrivo in ritardo del passeggero e non è obbligata a ritardare il proprio servizio per attendere lo stesso. Biglietti dalla città all'aeroporto: i passeggeri sono pregati di prenotare un servizio che gli permetta di arrivare in aeroporto con almeno 2 ore di anticipo rispetto l'orario previsto per la partenza del volo. Terravision non potrà essere considerata responsabile nel caso di incidenti, traffico o tutte quelle cause di forza maggiore non dipendenti dalla nostra volontà che dovessero impedire il normale svolgimento



dei nostri servizi. Gli utenti che non dovessero attenersi alle indicazioni fornite scegliendo un servizio che non consente tempo a sufficienza per svolgere le normali procedure di imbarco (check-in, controlli di sicurezza etc.) non avranno diritto a rimborsi. Connessioni: è responsabilità del passeggero quella di pianificare il proprio viaggio affinché vi sia tempo sufficiente per garantire coincidenze con altri mezzi di trasporto. Nel caso in cui il passeggero scelga una connessione che non gli permetta di arrivare all'imbarco con il dovuto anticipo, non riceverà alcun tipo di risarcimento.

Bagagli

Bagaglio consentito

Terravision non applica costi aggiuntivi per i bagagli né pone un limite al numero di bagagli purché ci sia spazio disponibile nell'apposito vano. I bagagli a mano sono permessi a bordo solo se di dimensioni compatibili con i vani a questi dedicati e se non recano pericolo durante il viaggio (questo a discrezione dell'autista).

Compatibilmente con lo spazio disponibile a bordo può essere consentito, a giudizio del personale, anche il trasporto, in base alle tariffe in vigore, di attrezzature per sciare, pattini, biciclette ed altri articoli "speciali", contenuti in apposita custodia. Gli articoli fragili quali le merci elettriche, le televisioni portatili e le radio risultano trasportabili solo se del formato ragionevole. Gli strumenti musicali di dimensioni ridotte, come chitarre, violoncelli, violini o viole, possono essere portati sul bus solamente prenotando un posto a sedere e versando la tariffa prevista. Le attrezzature per la mobilità (sedie a rotelle pieghevoli e altri supporti) vengono trasportati gratuitamente.

Il passeggero, nel caso di dubbio sull'opportunità o meno di trasportare un articolo, dovrà premurarsi di contattare la Terravision per conoscere se il collo a suo seguito rientra tra quelli trasportabili. I conducenti del bus offrono assistenza ai passeggeri per il loro bagaglio ma non sono obbligati a sollevarlo.

Per motivi di salute e di sicurezza, Terravision non accetta di trasportare articoli superiori a 32 kg e con dimensioni superiori a 81 cm di altezza, 119 cm di lunghezza e 119 cm di profondità. Il limite di peso non si applica alle attrezzature atte a consentire la mobilità dei disabili. Terravision non si assume alcuna responsabilità per oggetti non imballati adeguatamente, deperibili o



fragili, o per danni di lieve entità alla superficie esterna dei bagagli (ad es. graffi, macchie, sporco, ammaccature), derivanti da normale usura.

Bagaglio vietato

Terravision non è obbligata a trasportare: armi da fuoco, armi da taglio e qualsiasi oggetto tagliente, oggetti contundenti capaci di provocare lesioni, sostanze esplosive, sostanze chimiche, droghe o solventi (tranne le medicine), sostanze tossiche o infettive, come topicidi, sangue infetto, materiale radioattivo, sostanze corrosive, come mercurio e batterie per veicoli, e qualunque articolo, a parere della Società, pericoloso, che possa provocare ferite o che sia inadatto al tipo di trasporto fornito per peso, forma, estrema fragilità o deteriorabilità. Gli oggetti sopra specificati quali bagagli vietati, se trovati a bordo, verranno immediatamente scaricati dalla vettura.

Imballaggio ed identificazione del bagaglio

Tutti i bagagli a seguito dei passeggeri dovranno essere imballati perfettamente e dovranno altresì riportare targhetta identificativa con generalità e recapito telefonico del proprietario – passeggero. La Terravision si riserva di non accettare a bordo dei bus i bagagli che, a seguito di controllo, verranno trovati privi di tali requisiti. Tutto il bagaglio, escluso quello a mano, sarà immagazzinato negli appositi scompartimenti dei bus.

Bagaglio a mano

Il bagaglio a mano sarà immagazzinato nello scompartimento accanto al passeggero e rimarrà nella disponibilità dello stesso. Per tale motivo la responsabilità, nel caso di smarrimento, sarà attribuibile solamente al passeggero. Si consiglia di trasportare nel bagaglio a mano gli articoli preziosi o di rilevante entità economica tra cui soldi, monili, metalli preziosi, documenti di identificazione, dispositivi elettronici e farmaci salvavita.



Responsabilità per smarrimento bagaglio

In caso di smarrimento del bagaglio su una vettura o in una stazione dei bus lo stesso verrà preso in custodia dalla Terravision. Al passeggero sarà addebitata una tassa per tale servizio comprensiva anche, laddove possibile, della spedizione del bagaglio perso. I bagagli privi di recapito telefonico ed indirizzo saranno smaltiti nel termine di un mese dal ritrovamento degli stessi. Il contenuto dei bagagli verrà esaminato e, laddove considerato pericoloso o deteriorabile, eliminato entro 48 ore dal ritrovamento. Verranno altresì tenuti in deposito i bagagli ritrovati da altri passeggeri e tempestivamente consegnati ai responsabili delle vetture. Lo smarrimento di un bagaglio dovrà essere comunicato al nostro personale immediatamente e confermato, con il dettaglio di tutti gli oggetti smarriti, nel termine di 72 ore dalla conclusione del viaggio mediante lettera inviata alla Società Terravision, Via Archimede 164 – 00197 Roma – Italia o con e – mail indirizzata a customerservices@terravision.eu o a qualsiasi altro indirizzo pubblicizzato a tale scopo. Terravision consiglia di assicurare i bagagli per tutti i danni afferenti al contratto di trasporto con compagnie assicurative specifiche.

Responsabilità Terravision

Trasporto

Terravision ha l'obbligo di trasportare il passeggero dotato di regolare biglietto ed il suo bagaglio rispettando le norme del presente documento. La Società si obbliga, inoltre, a ridurre al minimo disagi e inconvenienti relativi al viaggio.

Ritardo o annullamento delle corse

Gli orari pubblicati su www.terravision.eu sono approssimativi. La Società si riserva il diritto di modificarli informando gli utenti delle cause della modifica nonché degli eventuali orari alternativi.



Terravision può, inoltre, sospendere o annullare le corse obbligandosi a darne comunicazione ai passeggeri. In quest'ultimo caso, la Società potrà scegliere se inserire una nuova corsa in sostituzione di quella sospesa o estendere la validità del biglietto del passeggero. Terravision non è responsabile in caso di perdite, danni, costi sofferti dai passeggeri per ritardo o annullamento del servizio. Terravision non ha alcun obbligo nei confronti dei passeggeri che non hanno prenotato la corsa.

Annullamento dopo inizio servizio

Se il bus su cui il passeggero viaggia non è in grado di giungere alla destinazione prescelta dallo stesso, salvo che la causa non vada oltre il controllo della Terravision, la Società si riserva di scegliere tra le seguenti opzioni di comportamento: a) scegliere un mezzo di trasporto alternativo che garantisca al passeggero l'arrivo a destinazione; b) predisporre una vettura sostitutiva; c) concedere il rimborso delle spese sostenute dal passeggero; d) emettere un coupon a favore del passeggero.

Assenza di responsabilità

Terravision non è responsabile per circostanze che vadano oltre il ragionevole controllo della stessa. Esempi di eventi oltre il controllo della Società sono i seguenti: guerra o minaccia di guerra, incidenti sull'itinerario di servizio, condizioni atmosferiche gravi ed eccezionali, incendio e/o danni ad una stazione del bus, vandalismo, terrorismo, traffico imprevisto, tumulti, problemi tecnici o agitazioni locali.

Morte e lesioni alla persona

Terravision in caso di morte o lesioni personali occorse ad un passeggero per propria negligenza rimborserà i danni subiti.



Compagnie aeree

Terravision non è responsabile per la qualità del servizio prestato dalle linee aeree o per gli eventuali ritardi o annullamenti di trasferimenti.

Reclami

Modalità

Il passeggero deve effettuare il reclamo personalmente e, se richiesto, dovrà fornire un documento di identità nonché la rilevante documentazione relativa al volo. Se il biglietto riporta i nominativi di più passeggeri, gli stessi devono effettuare il reclamo contemporaneamente. Il reclamo va presentato negli uffici addetti della Terravision o inviato tramite mail all'indirizzo customerservices@terravision.eu. Il termine ultimo per effettuare il reclamo è di 30 giorni dalla data di partenza del viaggio. All'atto del reclamo, va allegato il biglietto acquistato.

Coupon per il passeggero

Caratteristiche

Il coupon è: personale, trasferibile a terzi, valido per sei mesi a partire dalla data dell'emissione risultante dallo stesso. Il coupon può essere utilizzato per tutti i servizi Terravision nonché nei Terracafè di Roma e Firenze.

Estinzione del buono

Se il passeggero vuole usufruire di un servizio il cui costo è maggiore del valore del buono, dovrà pagare la differenza di prezzo; se il costo è inferiore non riceverà alcuna compensazione per la differenza.



Comportamento del passeggero

Comportamento richiesto

Il passeggero deve comportarsi in maniera corretta e ragionevole sia nelle stazioni che a bordo dei bus ascoltando attentamente le indicazioni dei membri del personale Terravision.

Comportamento vietato

E' fatto divieto al passeggero di tenere un comportamento non corretto, di cui qualche esempio qui di seguito: minacciare il personale Terravision o gli altri utenti del servizio, collocare i propri bagagli in modo da creare disagi agli altri passeggeri bloccando le uscite di sicurezza o il corridoio centrale del bus, utilizzare radio, giochi rumorosi, strumenti musicali, dispositivi radiofonici che creino fastidio agli altri utenti. Ai passeggeri è fatto divieto di mangiare o bere a bordo. Non possono essere condotte a bordo dell'autobus sostanze alcoliche o stupefacenti né può salire sul bus il passeggero che è sotto l'effetto di tali sostanze. La Terravision si riserva di impedire la salita sul bus o agevolare la discesa dallo stesso, ove possibile, del passeggero che, noncurante delle prescrizioni, abbia tenuto un comportamento vietato.

Responsabilità per il comportamento di altri passeggeri

La Terravision non è responsabile per gli atti e le omissioni commesse da altri passeggeri sul bus o in stazione. La Società si obbliga, tuttavia, a controllare il comportamento di tutti gli utenti.

Comunicazioni Terravision

Relativamente a cambiamenti di orario, comunicazioni di carattere generale o cancellazioni degli itinerari di viaggio Terravision fornirà ai passeggeri informazioni tramite e-mail all'indirizzo comunicato al momento dell'avvenuta prenotazione. L'invio del messaggio e-mail verrà accettato come prova della ricezione. Se non è stato comunicato a Terravision un indirizzo e-mail valido, sarà necessario verificare,



tra le 24 e le 72 ore prima della partenza, sul sito www.terravision.eu o presso un box della Società per accertarsi che non ci siano comunicazioni o cambiamenti di programma.

Conclusioni

Indicazioni

Il contratto di trasporto stipulato con Terravision è soggetto alle condizioni generali di trasporto per i passeggeri ed i bagagli attualmente in vigore ed ai relativi regolamenti, disposizioni e/o normative attinenti ad oggetti specifici. Le condizioni ed i regolamenti Terravision sono, per mezzo di questa notifica, incluse come riferimento nel contratto e ne fanno parte. Si fa presente che Terravision London Finance ltd è una società operante nella rivendita di ticket di trasporto aeroportuale per società terze e che si manlevata da ogni tipo di responsabilità per eventuali danni, causati a persone o cose, da parte delle società terze che effettuano il servizio di trasporto

