

**Viaggi Gulli S.r.l.**  
Autolinee nazionali ed internazionali

La Direzione Generale

---

# Carta dei Servizi

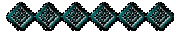
## Indice

<i>Introduzione</i> .....	3
Sezione I.....	5
<i>Principi</i> .....	5
<i>L' azienda</i> .....	5
<i>I servizi offerti</i> .....	6
<i>L' organizzazione</i> .....	6
<i>Organigramma funzionale</i> .....	6
Il parco autobus.....	7
<i>Obiettivi aziendali</i> .....	7
Sezione II .....	8
Sezione III.....	9
DOVERI DEI PASSEGGERI.....	15
DIRITTI DEI PASSEGGERI: .....	16

Presentazione

*Gentile Cliente,*

*la Direzione Aziendale, sono lieti di presentare la prima edizione della "Carta dei Servizi" (DCPM del 27/01/1994) della Società.*



## *Introduzione*

La **Carta della mobilità** è stata pubblicata per la prima volta in data **05.02.2010** ed è aggiornata al **01.02.2021**.

La **Carta della mobilità** è stata altresì comunicata agli utenti mediante distribuzione delle copie presso la sede.

Questo documento è costituito dalla presente **premessa** e da **3 Sezioni**:

**1. Sezione I:**

descrive i principi fondamentali della Carta, le peculiarità della Azienda e fornisce sintetiche informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti;

**2. Sezione II:**

costituita da **N.5** schede, descrive i fattori di qualità ed i rispettivi indicatori di qualità adottati dalla Azienda nonché i corrispondenti valori derivanti a livello di standard con la precisazione delle modalità di rilevazione.

In particolare si distinguono **N. 5 fattori di qualità**, come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato.

Il *fattore di qualità* costituisce un aspetto rilevante per la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti.

I *fattori* sono:

**FQ1: SICUREZZA DEL VIAGGIO E DEL PERSONALE ;**

**FQ2: EFFICIENZA DEL SERVIZIO: REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI/rete di vendita**

**FQ3: PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE**

**FQ4: CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO**

**FQ5: INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA E CUSTOMER SERVICE**

Nell'ambito di ciascun *fattore* sono individuati alcuni specifici *indicatori di qualità*, adatti a sviluppare in maggiore dettaglio il rispettivo *fattore*.

Gli *indicatori di qualità* sono delle variabili quantitative o dei parametri qualitativi idonei a rappresentare in concreto, in corrispondenza con ciascun *fattore di qualità*, i livelli delle prestazioni del servizio di trasporto erogato.

Ad ogni *indicatore* corrisponde:

- uno *standard*, vale a dire il livello di servizio promesso, che è il valore da prefissare, per ogni indicatore, sulla base della potenzialità dell'Azienda e delle aspettative degli utenti .

### 3. Sezione III

descrive gli impegni che l'Azienda assume nei confronti dei propri utenti in ordine agli eventuali reclami, modalità di rimborsi e di risarcimento danni.



## Sezione I

### Principi

**Viaggi Gullì SrL** ha assunto nei confronti della propria clientela l'impegno prioritario di migliorare la qualità del servizio offerto secondo i principi ed i parametri dichiarati:

- Eguaglianza ed imparzialità;
- Continuità;
- Partecipazione;
- Efficienza ed efficacia

Tutta l'azienda rivolge i propri sforzi in questa direzione consapevole che, comunque, talvolta, le cause di un disservizio risultano indipendenti dalla propria volontà o non addebitabili ad inefficienze rilevate al proprio interno.

Così come si è coscienti che esistono ampi margini di miglioramento della qualità del servizio.

Ed è per questo che gli stimoli e la volontà non mancheranno.....

### L'azienda

La Società **Viaggi Gullì SrL** è un'organizzazione fondata nel 1983 per l'esercizio e la gestione di linee urbane, extraurbane, regionali, interregionali ed internazionali per il trasporto di persone.

Gli obiettivi prefissati sono il miglioramento del servizio, la messa a disposizione del cliente sempre di mezzi trasporto moderni ed sicuri, il controllo della qualità complessiva del servizio, la politica del prezzo ragionata e programmata.

Sicurezza, puntualità e precisione è ciò che viene offerto al fruitore del servizio; organizzazione, prezzo e garanzie, quello che viene messo a disposizione del cliente.

Infatti, si è andata realizzando una struttura con grandi potenzialità in fatto di uomini e mezzi, un servizio premuroso e accurato nei confronti della clientela che ha permesso ottime prestazioni lavorative ed una assistenza professionale e continua per tutto l'iter del servizio stesso.

Grazie all'esperienza consolidata dei suoi responsabili, si propone come una realtà all'avanguardia del panorama delle aziende del settore, offrendo sempre soluzioni tecniche capaci di soddisfare qualsiasi problema si ponga nel settore in cui opera.

La competenza tecnica del proprio personale è in continuo miglioramento grazie sia all'esperienza quotidiana sulle attività svolte che ai corsi di aggiornamento e formazione organizzati e svolti sia all'interno che all'esterno dell'Organizzazione.

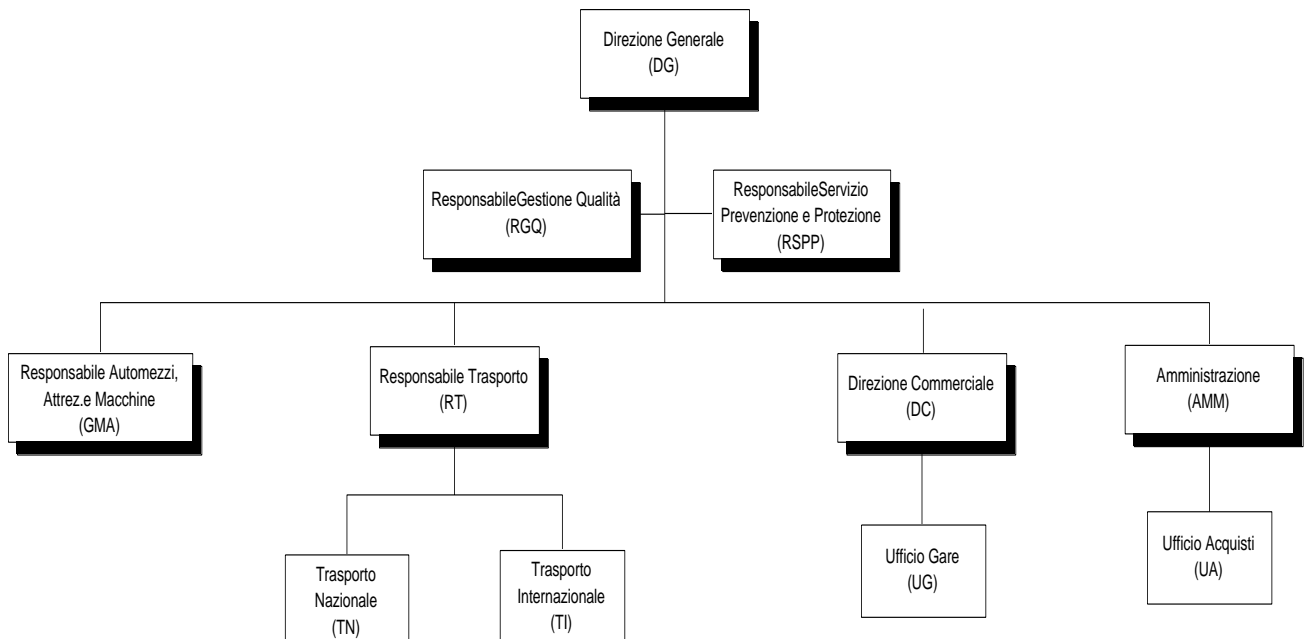
## I servizi offerti

- *Trasporto pubblico locale;*
- *Trasporto interregionale e linee internazionali;*
- *Erogazione di servizi di noleggio con conducente*

## L'organizzazione

**Sede Legale:** Via dei Conti Ruffo, 20 – Catanzaro  
**Sede amministrativa:** Via Gregorio Staglianò, 353  
Chiaravalle Centrale (CZ)  
**Sede operativa** C.da Clemenza snc – Torre di Ruggiero (CZ)  
Tel 0967.998025  
Fax 0967.998762

## Organigramma funzionale



## Il parco autobus

L'organizzazione è dotata di n° 10 mezzi:

- Irizar Scania Pb da 51 posti
- Irizar Scania i6 da 59 posti;
- Setra 417 HDH da 59 posti;
- Mercedes Sprinter da 16 posti;
- Mercedes Sprinter da 8 posti;
- Mercedes Viano da 8 posti;
- Fiat Ulisse da 6 posti;

## La copertura del servizio:

L'Organizzazione opera sul territorio nazionale e internazionale effettuando corse settimanali tutto l'anno con intensificazione delle corse nei periodi festivi con partenza dalla Calabria per centro e nord Italia, Svizzera, Francia e Germania e ritorno. Inoltre, effettua il servizio di scuolabus nel comune di Chiaravalle Centrale e opera nel servizio di noleggio autobus con conducente in Italia ed in Europa.

## Obiettivi aziendali

- attenzione all'esigenze del cliente;
- definizione del livello di servizio offerto alla clientela;
- definizione dei requisiti qualitativi (impliciti e espliciti) richiesti dalla clientela;
- attenzione verso gli aspetti di sicurezza ed affidabilità del servizio reso;
- customer service e servizi aggiuntivi per la clientela.
- attenzione verso gli aspetti di sicurezza in base alla nuova normativa per il contrasto alla diffusione del Covid-19

## Sezione II

Per misurare il livello di servizio si prendono in considerazione i seguenti Fattori di qualità :

### FQ1: SICUREZZA DEL VIAGGIO E DEL PERSONALE

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2019	Risultati 2020	Risultati 2021	Risultati 2022	Risultati 2023	Risultati 2024	Risultati 2025
Incidentalità dei mezzi	N. TOT sinistri / N. totale km percorsi	108800	72533					
Vetustà dei mezzi	% MEZZI CON ANZIANITÀ SUPERIORE A 10 ANNI	80%	80%					
	% mezzi con anzianità superiore a 5 anni	20%	20%					
	% mezzi con anzianità inferiore a 5 anni	0%	0%					
Denunce di furti, molestie, danni	n. denunce	0	0					

### FQ2: Efficienza del servizio: REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI/rete di vendita

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2019	Risultati 2020	Risultati 2021	Risultati 2022	Risultati 2023	Risultati 2024	Risultati 2025
Copertura giornaliera linea Nazionale	n. ore servizio/24 h	4608	1536					
Copertura giornaliera linea Internazionale	n. ore servizio/24 h	4608	1536					

### FQ3: PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2019	Risultati 2020	Risultati 2021	Risultati 2022	Risultati 2023	Risultati 2024	Risultati 2025
Frequenza mese	n. autobus puliti in un mese/ n. autobus totali	6	8,5					
n. reclami per condizioni igieniche	-----	2	0					



**FQ4: CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO**

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2019	Risultati 2020	Risultati 2021	Risultati 2022	Risultati 2023	Risultati 2024	Risultati 2025
climatizzatori	% mezzi climatizzati	100%	100 %					
Reclinabilità dei sedili	% mezzi con sedili reclinabili	80%	90%					

**FQ5: INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA E CUSTOMER SERVICE**

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2019	Risultati 2020	Risultati 2021	Risultati 2022	Risultati 2023	Risultati 2024	Risultati 2025
Orario informazioni clientela	Ore giornaliere di disponibilità del personale ad erogare informazioni alla clientela	1920	480					
Informazioni tramite sito internet	(aggiornamento orari ed informazioni)	H24	H24					
Percezione della clientela al comportamento del personale di servizio	n. reclami	3	1					

## Sezione III

### Termini e Condizioni Generali

#### del servizio di autolinee nazionali ed internazionali

Le presenti Condizioni Generali disciplinano i servizi di autolinee nazionali ed internazionali di Viaggi Gullì Srl, Via Dei Conti Ruffo 20, Catanzaro, P.Iva 01310050792. Tali Condizioni sono da ritenersi valide dal momento dell'acquisto o dalla prenotazione telefonica del titolo di viaggio di uno o più dei servizi effettuati, in Italia ed all'Estero.

#### Art. 1 TITOLI DI VIAGGIO

Il passeggero ha il diritto al servizio di trasporto da parte dell'azienda solo se in possesso di valido titolo di viaggio emesso a suo nome per la tratta, la data e l'orario di partenza indicati. Non sono ammesse variazioni di località di salita e/o discesa o inversione di percorso.

##### 1. Acquisto biglietti

I titoli di viaggio sono acquistabili:

- Sul sito [www.gullibus.com](http://www.gullibus.com)
- A bordo, [in contanti o con carta/debito](#), previa prenotazione telefonica [al centralino prenotazioni \(0967 998025\)](#)
- Tramite ricarica PostePay sul numero segnalato dall'ufficio
- Tramite E-mail, con link di pagamento PayPal (possessori conto PayPal o Carta di Credito/debito) inviato dall'ufficio all'indirizzo elettronico fornito

- Presso le rivendite autorizzate sul territorio nazionale ed all'estero
- Sui portali di ricerca autobus di cui Viaggi Gulli Srl è affiliata

Per essere valido, il titolo di viaggio deve contenere: Logo aziendale, Codice identificativo di prenotazione o PNR, luogo ed orario di partenza e destinazione, nome, cognome e numero di telefono del passeggero. **ATTENZIONE:** per le tratte internazionali è richiesto un documento di identità in corso di validità. Per i passeggeri extra-comunitari, un permesso di soggiorno in corso di validità.

Al momento dell'acquisto del biglietto, ovvero conclusa la transizione di pagamento, che sia essa avvenuta on-line oppure con altri metodi di pagamento, il passeggero accetta in toto le presenti condizioni di viaggio. Il biglietto può essere prenotato chiamando il nostro centralino nel periodo di apertura indicato e sui recapiti telefonici indicati nella sezione Contatti del nostro sito web. In questo caso il centralino provvede a riservare un posto sull'autobus. Tale prenotazione sarà confermata solo al momento del pagamento del biglietto che può avvenire a bordo dell'autobus oppure in uno dei nostri punti vendita. Si può altresì acquistare il biglietto on-line sul nostro portale.

## **2. Biglietti acquistati on-line**

Per acquistare un biglietto on-line sul nostro portale prenotazioni, è sufficiente inserire nell'apposito box la città di partenza, quella di destinazione, la data prescelta per il viaggio ed il numero di posti da prenotare, nel limite massimo di 10 posti per volta. Una volta indicate le suddette scelte, il cliente provvede ad inserire i dati del passeggero principale, nello specifico: Nome, Cognome, Numero di telefono, e-mail. Tali dati saranno trattati nel rispetto della politica sulla privacy aziendale opportunamente adeguata alle ultime normative a livello nazionale ed europeo. Il passeggero principale si assume la responsabilità dell'acquisto di 1 o più biglietti. In caso di mancato viaggio di uno dei passeggeri da lui prenotati, il passeggero principale ne risponde in prima persona.

Infine il cliente sarà inviato sul sito PayPal per completare la prenotazione tramite il pagamento del titolo di viaggio che può avvenire tramite carta di credito/debito, PostePay oppure account PayPal. La prenotazione si riterrà valida una volta concluso il pagamento. Una e-mail sarà automaticamente inviata all'indirizzo fornito con il biglietto acquistato. Tale biglietto dovrà essere presentato al personale di bordo come comprovante dell'acquisto del titolo di viaggio online. Senza tale biglietto il passeggero non può essere ammesso a bordo. Il biglietto può essere consegnato al personale di bordo stampato in forma cartacea oppure in forma elettronica (PDF o JPEG).

## **3. Modifica biglietti acquistati online**

E' possibile modificare la data di viaggio entro 48 ore prima dell'orario di partenza chiamando il nostro centralino in orario di apertura.

Se il prezzo per la data prescelta per il cambio prenotazione è uguale a quello previamente prenotato il cambio verrà effettuato senza alcun costo aggiuntivo. Nel caso in cui il prezzo della corsa fosse inferiore al prezzo originariamente pagato, sarà emesso un codice Coupon pari all'importo della differenza tra i due biglietti. Tale codice Coupon sarà valido per un determinato periodo di tempo comunicato dal personale di servizio al momento della modifica della data o della tratta indicata. Nessun coupon sarà emesso per biglietti a cui fosse già stata applicata un'offerta o una promozione o per il nuovo biglietto che preveda una qualsiasi riduzione del prezzo di listino.

Nel caso in cui il prezzo del biglietto della nuova data prescelta sia maggiore a quello originariamente pagato, sarà richiesto il pagamento della differenza.

## **4. Prenotazione telefonica ed acquisto titolo di viaggio a bordo**

E' possibile riservare telefonicamente il proprio viaggio chiamando i nostri uffici in orario di apertura. La riservazione del posto per via telefonica si intende come un pre-contratto verbale tra il Vettore e il Passeggero. Le presenti condizioni di viaggio si intendono effettive sin dal momento della prenotazione telefonica. Il pagamento del titolo di viaggio può avvenire a bordo, in contanti oppure con carta di

credi/debito. In tal caso non saranno applicati sconti o promozioni ma si pagherà l'intero importo del biglietto così come da listino.

## **5. Acquisto a bordo senza prenotazione**

La prenotazione del viaggio è obbligatoria per garantire il viaggio stesso. Nel caso in cui, alla fermata di partenza si presenti un passeggero senza prenotazione, questo viene accettato a bordo solo ed esclusivamente se, prendendo in considerazione i titoli di viaggio già emessi o riservati, vi siano posti disponibili. In tal caso, il biglietto viene emesso a bordo dal personale di servizio con un sovrapprezzo di € 5.

## **6. Rimborsi**

Secondo la normativa vigente, la politica dei rimborsi per le compagnie di trasporto passeggeri è regolata a discrezione del vettore.

La Viaggi Gulli Srl ammette rimborsi nelle forme sotto elencate

- Rimborsi per rinuncio del viaggio da parte del cliente: entro 74 ore dalla data di partenza è previsto un rimborso (vedi punto 6.1) del 70% del biglietto. Tra 74 e 24 ore prima della data di partenza emissione coupon del valore del 70% del biglietto (vedi punto 6.1 e 6.2). 24 ore prima della partenza non è possibile effettuare alcun rimborso ne coupon.
- Rimborso in caso di ritardo superiore a 4 ore e conseguente rinuncia del viaggio e/o cancellazione del viaggio: rimborso completo del biglietto previa ricezione del modulo di rimborso con allegato titolo di viaggio e documento del richiedente all'indirizzo e-mail [info@viaggigulli.com](mailto:info@viaggigulli.com) entro 30gg dalla data del mancato viaggio. Il vettore ha tre mesi di tempo per effettuare il rimborso.

### **6.1 Passeggeri che rinunciano al viaggio entro 74 ore dalla data di partenza**

I passeggeri che rinunciano al trasporto possono richiedere un rimborso entro le 74 ore dalla data di partenza tramite apposito modulo oppure chiamando al nostro centralino in orario di apertura. Il rimborso avviene tramite circuito PayPal sul conto Paypal del cliente o sulla carta da cui è stata effettuata la transizione. Alla somma del rimborso verrà comunque decurtato un 30% e comunque una somma mai inferiore a € 5 per ogni titolo di viaggio rimborsato. Non è possibile richiedere rimborsi oltre al termine indicato di 74 ore prima della data di partenza prevista. Dalle 74 alle 24 ore prima della partenza i passeggeri che intendono rinunciare al viaggio non possono richiedere il rimborso ma è possibile l'emissione di un Coupon pari al 70% dell'importo del biglietto. Tale coupon ha un periodo di valenza limitato e può essere utilizzato per l'acquisto di qualsiasi tratta prenotabile con Viaggi Gulli Srl.

Non sono ammessi rimborsi in contanti o con altre forme di pagamento.

Non sono ammessi rimborsi a causa di ritardi del passeggero che non si trovi alla fermata stabilita al momento della partenza riportata sul biglietto o comunicata dall'ufficio in fase di prenotazione.

## **7. Bagagli**

E' consentito il trasporto di due bagagli di dimensioni non superiori a cm 160 (altezza+lunghezza+larghezza) il cui peso non superi i 30 kg, ed un bagaglio a mano di piccole dimensioni per ciascun passeggero pagante. I bambini sotto i dieci anni (a cui verrà applicata una riduzione del biglietto fino al 50%) possono trasportare un solo bagaglio. I bagagli da riporre in stiva sarà consegnato al personale di bordo che provvederà alla sua sistemazione nell'apposito vano. Su tutti i bagagli deve essere apposta una targhetta con nome, cognome e recapito del passeggero. Se non muniti di tale targhetta, il personale di bordo ve ne fornirà una su richiesta. **ATTENZIONE:** se il bagaglio sarà sprovvisto di tale targhetta, in caso di smarrimento il vettore declina ogni responsabilità.

I bagagli devono essere ermeticamente chiusi e non possono contenere liquidi. La ditta non risponde in alcun caso del loro contenuto. L'eventuale smarrimento dei bagagli dovrà essere immediatamente comunicato in

ufficio. Qualora venga ritrovato, il passeggero dovrà personalmente provvedere al ritiro del medesimo presso il luogo comunicato. La ditta non risponde di furti o smarrimenti a bordo dei suoi autobus. Non sono ammessi scatoli di cartone.

## 7.1 Bagagli per Tratte Internazionali

I viaggiatori delle tratte al di fuori dell'Italia, devono dichiarare in dogana Svizzera i beni trasportati oltre confine.

## 7.2 Bagagli in eccedenza

Non è consentito portare con se bagagli in eccedenza a quelli previsti per ogni passeggero al punto 1. A meno che non previamente concordato con i nostri uffici. In tal caso, il prezzo dei bagagli in eccesso sarà così suddiviso:

- Bagaglio ulteriore di peso non superiore ai 25kg su tratte nazionali, € 20
- Bagaglio ulteriore di peso non superiore ai 25kg su tratte internazionali, € 30

\*I suddetti prezzi possono subire variazioni

Il trasporto di bagagli in eccedenza è stabilito esclusivamente su richiesta telefonica ai nostri uffici al numero 0039 0967 99 80 25. L'ufficio ha il diritto di declinare il trasporto di bagagli in eccesso tenuto conto del carico dell'autobus e del periodo della richiesta nonché in conformità con il buon funzionamento dell'intero sistema aziendale.

## 8. Trasporto minori non accompagnati

I minori di 15 anni sono ammessi a bordo solo se accompagnati da adulti o se preventivamente autorizzati dai genitori tramite apposito modulo scaricabile dal sito oppure inviato via e-mail su richiesta. Tale modulo dovrà essere consegnato al personale di bordo prima di salire a bordo dell'autobus. In assenza di tale documento (o conforme copia autorizzata dall'ufficio) il minore non potrà usufruire del servizio. In qualsiasi caso la ditta non si assume in nessun caso la responsabilità di eventuali problemi, lesioni, smarrimenti o altri incidenti che possono occorrere ai minori non accompagnati durante il viaggio. La ditta ed il personale di bordo non sono altresì responsabili per il mancato prelievo del minore alla fermata di scarico.

## 9. Soste tecniche

Soste tecniche per il ristoro sono previste durante il viaggio. La loro durata sarà comunicata dal personale di servizio. I clienti non potranno trattenersi fuori dal veicolo oltre al tempo stabilito, trascorso il quale, il mancato rientro non può essere addebitato a responsabilità del personale.

## 10. Orari

Il passeggero è consapevole che, trattandosi di linee a lunga percorrenza, gli orari indicati sul portale web oppure comunicati dai nostri uffici, o anche indicati sul biglietto acquisto on-line, possono subire variazioni a causa di congestione stradale, guasti al mezzo, controlli da parte delle Autorità doganali e statali, cause di forza maggiore quali avverse condizioni atmosferiche o calamità naturali o comunque per eventi fuori dal controllo diretto del vettore.

In caso di ritardo superiore a 40 minuti, i nostri uffici provvederanno a contattare telefonicamente o via e-mail il passeggero comunicando il ritardo. Se il ritardo supera le 4 ore i passeggeri che hanno preventivamente acquistato

il biglietto on-line e che a causa del ritardo prolungato non possono viaggiare a bordo dell'autobus, possono richiedere un rimborso. Per le procedure dei rimborsi si rimanda al punto 6.

Nota: presentarsi alla fermata di partenza con almeno 15 minuti di anticipo rispetto l'orario di partenza indicato sul biglietto o comunicato dall'ufficio in fase di prenotazione. L'azienda non è responsabile per la perdita dell'autobus da parte del cliente se quest'ultimo non si trova alla fermata stabilita all'orario di partenza.

### **11. Trasporto animali vivi**

A bordo dei nostri autobus è possibile trasportare animali domestici di compagnia vivi, di piccola taglia che non superino il peso di 6 kg, obbligatoriamente muniti di libretto sanitario. L'animale deve essere provvisto di trasportino da porre sul sedile prenotato accanto al padrone. Le dimensioni del trasportino non possono superare i cm. 30 / 30 / 40 (larghezza / altezza / profondità). I trasportini non dovranno presentare spigoli vivi, non dovranno essere sudici e/o maleodoranti, privi di becchime e con gli abbeveratoi non colmi. E' obbligatorio portare con se una tovaglietta da porre tra il sedile e il trasportino. Il padrone dell'animale è ritenuto responsabile per l'eventuale danno o imbrattamento del sedile da parte dell'animale. E' altresì responsabile unico e diretto per danni causati dall'animale ad altri passeggeri a bordo dell'autobus. Il posto per l'animale deve obbligatoriamente essere prenotato, anche se l'animale è dimensioni tali da essere trasportato in braccio. E' infatti vietato trasportare animali di qualsiasi taglia in braccio al passeggero o porre il trasportino nel corridoio dell'autobus. Il rilevamento, da parte del personale di bordo, del mancato rispetto di tali regole può comportare l'allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio in condizioni di sicurezza. Nel caso in cui l'animale arrechi disturbo ad altri passeggeri (per problemi di allergia, ecc.) su indicazione del personale di bordo, il passeggero, con il suo animale, è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile.

A bordo dell'autobus, l'animale deve rimanere nel trasportino per tutta la durata del viaggio. Non è possibile prenotare online il posto per l'animale. Il prezzo del biglietto per l'animale varia a seconda della stagione e della disponibilità. L'ufficio si riserva la decisione di approvare o no il trasporto di animali. Limite massimo di animali per singolo viaggio presenti sull'autobus: due.

Viene fatta eccezione alle sopraindicate regole per i cani guida da accompagnamento dei passeggeri non vedenti per i quali la Legge 14 febbraio 1974, n. 37 stabilisce che il soggetto privo di vista ha diritto di farsi accompagnare dal proprio cane-guida nei suoi viaggi su ogni mezzo di trasporto pubblico, senza dover pagare per l'animale alcun biglietto o sovrattassa.

### **12. Divieti**

E' tassativamente vietato fumare a bordo degli autobus, pena contravvenzione prevista dalla legge sul fumo negli spazi pubblici e possibile allontanamento dall'autobus da parte del personale di bordo. E' vietato alzarsi dal proprio sedile quando l'autobus è in movimento. Il vettore non si assume responsabilità per danni o lesioni causate dalla caduta del passeggero mentre questo non si trova seduto al proprio posto mentre l'autobus è in movimento. E' altresì vietato sedere sul posto hostess accanto all'autista o sui gradini del corridoio. E' vietato urlare, bere alcolici e importunare altri passeggeri e/o il personale di bordo, pena l'allontanamento dall'autobus da parte del personale di bordo o, ove necessario, delle forze dell'ordine. In caso di allontanamento dall'autobus per uno dei suddetti motivi, non è in nessun caso previsto rimborso del biglietto.

### **13. Informazioni e reclami**

E' diritto del passeggero ricevere informazioni aggiornate sul proprio viaggio una volta acquistato il biglietto. I nostri uffici risponderanno a tutte le domande e terranno aggiornati i clienti su ritardi o altri problemi in modo tempestivo. E' possibile altresì richiedere il numero di bordo dell'autobus assegnato al proprio viaggio per tenersi in contatto con il personale di bordo. Infine è possibile trovare le informazioni necessarie anche online h24 sul nostro sito web all'indirizzo [www.gullibus.com](http://www.gullibus.com).

Per la segnalazione di disservizi contattare i nostri uffici telefonicamente in orario di apertura oppure via e-mail all'indirizzo [info@viaggigulli.com](mailto:info@viaggigulli.com).

Per reclami per la violazione dei diritti del passeggero, si fa riferimento alla nuova normativa vigente che prevede l'invio del reclamo in forma scritta tramite apposito modulo (scaricabile direttamente dall'area clienti del sito [www.gullibus.com](http://www.gullibus.com)) al vettore via e-mail. Il vettore avrà 90 giorni di tempo dalla data di arrivo del reclamo per rispondere e trovare una soluzione con il passeggero. Trascorsi i 90 giorni e senza contatto avvenuto tra azienda e passeggero, quest'ultimo può inoltrare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti all'indirizzo:

Autorità di Regolazione dei Trasporti  
Via Nizza 230, 10126 Torino  
PEC: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)  
E-mai: [reclami-bus@autoritatrasporti.it](mailto:reclami-bus@autoritatrasporti.it)

## **DOVERI DEI PASSEGGERI**

### **NORME GENERALI PER I VIAGGIATORI**

E' obbligo dei viaggiatori osservare scrupolosamente le norme emanate dalle autorità competenti nell'interesse della sicurezza e della regolarità dell'esercizio.

#### **Art. 1 - Salita e discesa in vettura**

I viaggiatori devono salire e discendere attenendosi alle indicazioni segnate all'esterno della vettura. La possibilità di salire e discendere è stabilita nei punti della rete esercita con le tabelle di fermata.

#### **Art. 2 - Obbligo del possesso del titolo di viaggio**

I viaggiatori devono salire sull'autobus muniti di titolo di viaggio e conservarlo per tutta la durata del percorso per poterlo presentare ad ogni richiesta del personale aziendale. Chiunque venga trovato dal verificatore sprovvisto di titolo di viaggio, per averlo smarrito o per non averlo richiesto o per aver superato la zona di validità o per qualunque altra causa, è obbligato a pagare oltre che l'importo del biglietto anche la sanzione secondo quanto previsto dalla legislazione vigente.

#### **Art. 3 - Obblighi in caso di tentativo di frode**

I passeggeri, quando venga loro richiesto, sono tenuti a declinare ed eventualmente documentare le proprie generalità al personale dell'Azienda, i quali nell'esercizio delle loro funzioni sono persone incaricate di un pubblico servizio e, quindi, tutelati dagli artt. 336 e seguenti del Codice Penale.

#### **Art. 4 - Norme di comportamento in vettura**

Durante il trasporto è fatto esplicito divieto: a) di parlare col conducente o distrarre comunque il personale dalle sue mansioni; b) di fumare o sputare sulle vetture; c) di cantare, suonare, schiamazzare, tenere discorsi osceni, bestemmiare; d) di fare la questua fra i viaggiatori od esercitare attività pubblicitaria e commerciale, anche a scopo benefico, senza il consenso dell'Azienda; e) di sporgersi dai finestrini.

#### **Art. 5 - Danni al materiale**

Chiunque insudici o guasti o comunque rimuova o manometta la vettura o parte di essa è passibile del pagamento oltre che del danno anche degli oneri di fermo macchina che l'Azienda dovesse sopportare.

#### **Art. 6 - Viaggiatori non ammessi in vettura**

Non sono ammessi in vettura coloro che risultino in stato di manifesta ubriachezza : o che possano creare in maniera evidente danno ai passeggeri.

#### **Art. 7 - Reclami**

I reclami per motivi inerenti al servizio contro il personale, devono essere inoltrati all'Azienda per iscritto, e indirizzati alla Direzione.

#### **Art. 8 - Sospensione del servizio per cause di forza maggiore**

L'Azienda non assume responsabilità per interruzioni o sospensioni del servizio dovute a cause di forza maggiore.

**Il presente Regolamento di Esercizio è dato in dotazione a l personale e deve essere portato con sé nel servizio di vettura. Deve essere conservato in buono stato, e in caso di smarrimento deve essere dato avviso immediato alla Direzione che provvederà per il duplicato.**  
**LA DIREZIONE**

## SANZIONI AMMINISTRATIVE

**IL VIAGGIATORE CHE, SENZA AVERNE DATO PREAVVISO AL PERSONALE VIAGGIANTE, RISULTI SPROVVISTO DEL DOCUMENTO DI VIAGGIO O FORNITO DI DOCUMENTI DI VIAGGIO IRREGOLARI, E' TENUTO AL PAGAMENTO DELLA TARIFFA EVASA PER L'INTERO PERCORSO E DELLA SANZIONE AMMINISTRATIVA PARI A €. 30,00 IN TUTTI GLI ALTRI CASI DI DOCUMENTO DI VIAGGIO IRREGOLARE LA SANZIONE SARA' DI €. 20,00 OLTRE CHE LA TARIFFA EVASA.**

## DIRITTI DEI PASSEGGERI:

L'UTENTE CHE UTILIZZA LE AUTOLINEE VIAGGI GULLI SRL HA DIRITTO A VEDERE RICONOSCIUTI I SEGUENTI DIRITTI:

- CONTINUITA' E CERTEZZA DEL SERVIZIO;
- REPERIBILITA' DEGLI ORARI E DELLE TARIFFE;
- RISPETTO DEGLI ORARI;
- POSSIBILITA' DI RECLAMARE ED AVERE CERTEZZA DI RISPOSTA DALLA DIREZIONE AZIENDALE;
- SICUREZZA E TRANQUILLITA' NEL VIAGGIO;
- IGIENE E PULIZIA DEI MEZZI;
- RICONOSCIBILITA' DEGLI OPERATORI DI SERVIZIO;
- ADEMPIMENTO DEL VIETATO FUMARE;
- RISPETTO DELLE SOSTE PREVISTE;
- QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTI.