

- SETA S.p.A. -

REGOLAMENTO DELLE CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO DI PERSONE E COSE (Novembre 2017)

Art. 1 AMMISSIONE AL SERVIZIO

Per usufruire del servizio di trasporto pubblico locale ("TPL"), i viaggiatori devono munirsi di valido titolo di viaggio e conservarlo per tutta la durata del viaggio (anche in fermata). Il viaggio si intende concluso dopo la discesa dalla vettura. A inizio corsa i viaggiatori potranno munirsi del titolo di viaggio anche sui mezzi, con la relativa tariffa in vigore. Qualora non si fosse provveduto all'acquisto del titolo presso le rivendite a terra, si potrà acquistare il titolo sui mezzi solo se si è muniti di moneta. Le emittitrici presenti sui mezzi accettano solo monete (eccetto tagli da 1 o 2 centesimi) e non danno resto. È possibile acquistare dal conducente con monete o banconote di taglio non superiore a € 10,00. Il pagamento del trasporto deve essere effettuato anche per il bagaglio eccedente quello ammesso gratuitamente e per gli animali ammessi a pagamento. I possessori di titoli di viaggio di bacini limitrofi, per i quali esistono specifici accordi che favoriscono l'integrazione del servizio e delle tariffe tra i diversi vettori locali (cosiddetti *Accordi in pool*), possono accedere ai servizi di SETA. Per informazioni sui percorsi contattare il numero di SETA ripartito 840 000 216.

Art. 2 ACCESSO ALLE VETTURE

Salvo diverse disposizioni, si sale a bordo dalla porta anteriore e si scende da quella centrale. La salita e la discesa dalle vetture avvengono esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee ed indicate da apposite paline. Non è consentito salire o scendere fuori fermata o quando la vettura è in movimento. Ad eccezione delle fermate obbligatorie identificate per i servizi urbani ed extraurbani da specifica segnaletica, tutte le fermate di transito sono a richiesta del cliente che, se a bordo, deve prenotare la fermata azionando, per tempo, l'apposito pulsante, se a terra deve segnalare con chiarezza l'intenzione di salire a bordo, rendendosi visibile al conducente alzando la mano. I gruppi precostituiti (scolaresche, etc.) devono avvisare almeno 24 ore prima SETA affinché, se necessario, si programmi un adeguamento del servizio sulla corsa interessata, in base alle disponibilità aziendali.

Art. 3 TITOLI DI VIAGGIO E CONVALIDA

I viaggiatori hanno l'obbligo di convalidare il titolo di viaggio appena saliti in vettura. La convalida deve essere effettuata tutte le volte che si sale sul mezzo (interscambi compresi), prima di prendere posto in vettura ed in ogni caso prima di raggiungere la fermata successiva. I viaggiatori sono, inoltre, tenuti a verificare che i titoli di viaggio siano stati regolarmente e correttamente convalidati. In caso di mancato funzionamento delle apparecchiature di convalida i possessori di biglietti cartacei convalidabili dovranno segnalarlo all'autista ed annullare il biglietto riportando data e ora in modo leggibile sul biglietto stesso. Eventuali guasti alle apparecchiature di emissione dei titoli di viaggio a bordo del mezzo dovranno essere segnalati al personale viaggiante che sarà in grado di emettere un titolo di viaggio a tariffa vigente; qualora il conducente non sia nella condizione di emettere un titolo di viaggio alla tariffa base vigente, il viaggiatore potrà comunque proseguire il viaggio. I titoli di viaggio convalidati devono essere conservati fino al termine del viaggio e devono essere all'occorrenza esibiti, unitamente ad un documento di identità, a richiesta del personale di controllo di SETA S.p.A. Il controllo dei titoli di viaggio potrà essere effettuato anche all'esterno del mezzo, in fase di discesa degli utenti alle fermate, senza in ogni caso pregiudicare la regolarità del servizio. È possibile acquistare il titolo di viaggio a bordo, direttamente da macchina self-service o dal conducente, sulla base delle condizioni e delle tariffe vigenti. In caso di variazione tariffaria i titoli di viaggio in circolazione restano validi. In caso di variazione delle tecnologie che regolano la bigliettazione a bordo mezzo o a terra, tale da rendere non più utilizzabili i titoli di viaggio precedentemente in vigore, è possibile richiederne la sostituzione (eventualmente previa integrazione), a condizione che si eserciti tale facoltà entro 12 mesi dalla data di variazione.

Art. 4 TRASPORTO BAMBINI

Dal sesto anno di età i bambini, per usufruire del servizio, devono munirsi di valido titolo di viaggio. Ogni passeggero adulto può fare viaggiare con sé gratuitamente fino a due bambini di età inferiore ai 6 anni. Sarà compito del passeggero adulto dimostrare l'età dei bambini in caso di richiesta da parte del personale di verifica di SETA. Dotandosi eventualmente della Children Card, acquistabile presso le biglietterie riportate sul sito di SETA, è possibile evitare di dimostrare l'età del bambino. La mancata dimostrazione dell'età del bambino equivale alla mancanza di titolo di viaggio e comporterà l'emissione della sanzione di cui all'art.8.

È consentito trasportare gratuitamente passeggini di qualsiasi genere, purché piegati in modo tale da ridurne l'ingombro e assicurarne l'immobilizzazione. Nei mezzi in cui è previsto uno spazio riservato al trasporto delle carrozzine per portatori di handicap, i passeggini possono essere trasportati aperti, a rischio e pericolo dell'adulto accompagnatore, e comunque a condizione che il passeggino sia immobilizzato tramite gli appositi sistemi di ritenuta. In ogni caso, ha la precedenza il portatore di handicap in carrozzina.

I mezzi sui quali è consentito o non consentito il trasporto di passeggini aperti sono identificati da apposita segnaletica, collocata in posizione chiaramente visibile alla clientela:



Art. 5 TRASPORTO ANIMALI

E' ammesso il trasporto in vettura dei seguenti animali:

- a) cani, purché muniti di museruola e guinzaglio, in ragione di uno per ogni viaggiatore;
- b) animali di piccole dimensioni (es. gatti, furetti, criceti, uccellini, pulcini, tartarughe, ecc.), il cui trasporto sul territorio nazionale è consentito dalle leggi vigenti, purché custoditi in apposite gabbie o ceste, e comunque in condizioni tali da impedirne la libera circolazione sul mezzo.

Non possono in ogni caso essere trasportati in vettura animali di specie selvatiche di comprovata pericolosità.

Gli animali di piccola taglia possono viaggiare gratuitamente, mentre quelli di taglia maggiore possono accedere a pagamento alle normali tariffe viaggiatori; fanno eccezione i cani-guida per non vedenti, che possono accompagnare a titolo gratuito il viaggiatore.

Gli animali devono essere custoditi dal passeggero in modo tale da non ingombrare il passaggio o le uscite e, comunque, da non arrecare molestie o danni agli altri viaggiatori. Se l'animale deteriora o insudicia la vettura il passeggero che lo accompagna è tenuto al risarcimento dei danni causati.

Fatta eccezione per i cani guida, il personale aziendale potrà per motivi di sicurezza non consentire il trasporto di animali, o comunque richiederne l'allontanamento.

Art. 6 TRASPORTO DI PERSONE CON DISABILITÀ O A RIDOTTA CAPACITÀ MOTORIA

Il trasporto di persone con disabilità che si muovono con l'ausilio della carrozzina viene organizzato su prenotazione, chiamando, entro 48 ore dal servizio richiesto, il numero di SETA 840 000 216.

Il titolo di viaggio di un invalido con diritto di accompagnatore vale anche per l'accompagnatore. Il diritto di accompagnatore va documentato su richiesta del personale di verifica.

Art. 7 TRASPORTO BAGAGLI AL SEGUITO

Il viaggiatore munito di regolare documento di viaggio può trasportare gratuitamente fino a due colli, purché la somma dei tre lati e il peso di ciascuno di essi non superino rispettivamente cm 105 e Kg 10.

Compatibilmente con lo spazio disponibile, in tutti gli altri casi i colli o i bagagli al seguito, nel limite massimo di ingombro complessivo di cm. 40x60x80 e in quantità non superiore a due per viaggiatore, vengono trasportati previo pagamento del titolo di viaggio alle tariffe in vigore.

Gli zaini e le cartelle al seguito dovranno essere condotti a mano e non tenuti posizionati sulle spalle.

I bagagli non possono occupare posti a sedere.

Non è consentito il trasporto di oggetti che eccedano tali limiti d'ingombro. Non sono ammessi al trasporto valigie, pacchi e simili che contengano materiali pericolosi, esplosivi, infiammabili, ecc., o maleodoranti, o che comunque possano sporcare le vetture o disturbare gli altri viaggiatori.

Compatibilmente con lo spazio disponibile a bordo può essere consentito il trasporto, in base alle tariffe in vigore, di attrezzature per sciare, contenute in apposita custodia.

TRASPORTO BICICLETTE

Le **biciclette pieghevoli** possono viaggiare gratuitamente sui bus alle seguenti condizioni: una per passeggero, completamente piegate e di dimensioni non superiori a cm 80x110x40, le ruote siano pulite, vengano sistemate in modo da non costituire intralcio o pericolo per i viaggiatori. Il cliente è responsabile dei danni arrecati a cose, persone ed anche se stesso. Sui mezzi extraurbani potranno essere caricate solo nelle bauliere. Sui mezzi urbani la bicicletta pieghevole dovrà essere posizionata preferibilmente utilizzando lo spazio per le carrozzine per disabili ove presente. Qualora, con bici pieghevole già a bordo sul mezzo, debba salire e prendere posizione un passeggero disabile con carrozzina e/o uno o più passeggini aperti per il trasporto per bambini, l'utente con bicicletta dovrà liberare lo spazio individuando una posizione alternativa per la bicicletta pieghevole.

Le **biciclette non pieghevoli** possono viaggiare gratuitamente, una per passeggero, se caricate nelle bauliera dei mezzi extraurbani ove presente. Le operazioni di carico e scarico potranno avvenire esclusivamente nelle fermate indicate nell'apposito elenco presente sul sito di SETA.

Il bagaglio al seguito è trasportato sotto custodia e cura esclusiva del viaggiatore. Gli oggetti rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali verranno conservati ai sensi dell'art. 11 del presente Regolamento.

Art. 8 MANCANZA DEL TITOLO DI VIAGGIO

I viaggiatori trovati sprovvisti di titolo di viaggio o con titolo di viaggio non valido o non convalidato secondo quanto previsto dall'art. 3, oltre a corrispondere il pagamento dell'importo relativo alla tariffa di corsa semplice per il servizio già usufruito, sono soggetti ad una sanzione amministrativa non inferiore a cinquanta e non superiore a duecento volte la tariffa ordinaria in vigore (parametro di riferimento adottato: la tariffa relativa alla prima zona tariffaria); l'importo della sanzione è arrotondato agli 0,50 euro superiori (art. 40 della L.R. 30/1998 e S.M.I.).

Tale sanzione può essere pagata con le seguenti modalità:

- nella misura minima, direttamente al personale di controllo o, entro 5 giorni dall'accertamento della violazione (o dalla notifica del verbale nel caso di viaggiatore minorenne), tramite bollettino postale o presso gli uffici aziendali identificabili consultando il sito www.setaweb.it, (sezione "Viaggiare in regola"), o chiamando il Servizio Informazioni di SETA al numero 840 000 216.
- nella misura ridotta, pari a 1/3 del massimo della sanzione prevista, oltre alle spese del procedimento, trascorsi 5 giorni dall'accertamento della violazione (o dalla notifica del verbale nel caso di viaggiatore minorenne) ed entro 60 gg. dalla data di erogazione dello stesso (art. 13 L.R. n. 21 del 1984), presso le biglietterie indicate sul sito di SETA o tramite bollettino postale.

L'utilizzo di un titolo di viaggio contraffatto o alterato comporta, oltre all'applicazione della predetta sanzione, anche il pagamento dell'importo corrispondente al valore del titolo abusivamente utilizzato, fatta salva l'azione penale.

Ai sensi dell'art. 40 della Legge Regionale n. 30 del 02/11/1998 e successive modificazioni, il trasgressore è tenuto, quando richiesto, a fornire e documentare le proprie generalità agli Agenti accertatori di SETA, i quali, nell'esercizio delle loro funzioni, sono persone incaricate di un pubblico servizio e, quindi, tutelate dall'art. 336 e seguenti del Codice Penale. Qualora il viaggiatore si rifiuti di fornire e attestare le proprie generalità per gli accertamenti del caso, gli Agenti accertatori potranno richiedere eventualmente l'intervento diretto sul posto delle Forze dell'Ordine, senza pregiudicare la regolarità del servizio.

Ai fini della esatta individuazione del trasgressore, gli Agenti accertatori possono pretendere che sia loro esibito da parte di quest'ultimo un documento di identificazione e possono avvalersi dei poteri loro attribuiti dall'art. 13 della Legge dello Stato 24.11.1981 n. 689 (assunzione di informazioni, ispezione di cose, rilievi) e dall'art. 40 della Legge Regionale n. 30 del 02/11/1998 e successive modificazioni. In caso di sanzione a bambini d'età inferiore a 6 anni, per incapacità dell'adulto a dimostrare l'effettiva età del minore, è possibile annullare la sanzione inviando, entro 5 giorni dall'emissione della sanzione, all'indirizzo bambini@setaweb.it l'autocertificazione, redatta e sottoscritta ai sensi e per gli effetti del D.P.R. 445/2000, scaricabile sul sito di SETA, oltre alla scansione di un documento di identità dell'accompagnatore dichiarante.

Alternativamente è possibile annullare la sanzione rivolgendosi, entro 5 giorni dall'emissione della sanzione, presso le biglietterie indicate sul sito di SETA, presentando apposito documento che accerti l'età del minore o autocertificazione come sopra descritto.

Art. 9 NORME DI SICUREZZA, DIVIETI E SANZIONI

Per quanto non specificamente previsto e richiamato di seguito, si applicano, in materia di polizza, sicurezza e regolarità dell'esercizio dei servizi di trasporto, le disposizioni e le sanzioni di cui al D.P.R. n° 753 del 11/07/1980.

Chiunque usufruisce del servizio offerto da SETA è tenuto ad osservare le prescrizioni contenute nel presente Regolamento, nonché ad ottemperare alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni attinenti all'ordine e alla sicurezza dell'esercizio del servizio stesso emanate dall'Azienda e/o dal personale da questa dipendente.

I viaggiatori devono usare ogni precauzione necessaria e vigilare, per quanto da loro dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria e delle persone, degli animali e delle cose di cui hanno la custodia.

Il personale incaricato può impedire l'accesso alle vetture o allontanare da esse, senza diritto ad alcun rimborso, le persone che si trovino in condizioni psico-fisiche alterate, che offendano la decenza o diano scandalo o rechino disturbo agli altri viaggiatori e che rifiutino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine o di sicurezza del servizio disposte dal personale. Le persone escluse per tali motivi durante il viaggio non hanno diritto ad alcun rimborso per il percorso ancora da effettuare. Per la propria ed altrui incolumità, si raccomanda di attendere l'autobus in fermata negli spazi appositamente individuati e di avvicinarsi al mezzo solo quando questo è completamente fermo e con la porta di salita aperta; mentre è vietato:

- salire o scendere dalla vettura da una porta diversa da quella prescritta;
- occupare più di un posto a sedere o ingombrare in qualsiasi modo uscite o passaggi;

- sporgersi dai finestrini o gettare oggetti da essi;
- appoggiarsi alle portiere ed ai cristalli;
- accedere in vettura con armi (ad eccezione degli ufficiali e agenti di P.S.) e/o con sostanze nocive, infiammabili od esplosive;
- usare i dispositivi di emergenza se non in caso di grave necessità e per motivi di sicurezza;
- usare impropriamente il segnale di richiesta di fermata o il dispositivo di emergenza d'apertura porte;
- distrarre il personale addetto alla guida, impedendo od ostacolando in qualsiasi modo l'esercizio delle sue funzioni;
- tenere un comportamento che arrechi in qualsiasi modo disagio o disturbo alle persone e danni alle vetture;
- esercitare attività pubblicitaria e/o commerciale anche se a scopo benefico senza regolare autorizzazione
- insudiciare, recare danni alle vetture o comunque rimuovere o manomettere parti di apparecchiature, anche se complementari.

Il comportamento in vettura deve essere improntato alla massima correttezza ed educazione, agevolando altresì, durante il viaggio, le donne incinte e/o con bambini, le persone anziane e disabili, rispettando le disposizioni relative ai posti riservati a questi ultimi, ove presenti (rif.: posti riservati per mutilati ed invalidi L. 118 del 30/03/1971 art. 27).

Sulle tratte extraurbane fuori dai centri abitati, i viaggiatori seduti dovranno fare uso dei sistemi di ritenuta (cinture di sicurezza), ove presenti sui veicoli, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente.

Le violazioni ai divieti di cui sopra comportano l'irrogazione delle sanzioni amministrative di cui al D.P.R. 753/80, come disposto dall'art. 40 comma 15 della L.R. 30/98 e S.M.I.

Per le infrazioni di cui all'art. 29 del D.P.R. 753/80, che avessero determinato danno materiale alle attrezzature o ai beni strumentali di SETA, si applica una sanzione accessoria da un minimo di € 103,00 ad un massimo di € 309,00, oltre al risarcimento del danno derivante (art. 40 comma 16 L.R. 30/98 e S.M.I.).

Sui mezzi è vietato fumare: i trasgressori saranno puniti ai sensi della normativa vigente.

RICORSI AVVERSO SANZIONI ELEVATE PER MANCANZA O USO IRREGOLARE DI TITOLI DI VIAGGIO

Scritti Difensivi

Ai sensi della normativa vigente, entro 30 giorni dalla contestazione o notificazione, è facoltà dell'autore della violazione, se maggiorenne, o dell'esercente la potestà in caso di violazione commessa dal minore, chiedere di essere sentito, presentare scritti difensivi e documenti. Tali deduzioni difensive dovranno essere fatte pervenire, esclusivamente in forma scritta e per posta, all'Ufficio Ricorsi di SETA del bacino provinciale di relativa competenza, compilando l'apposito modulo presente sul sito www.setaweb.it (sezione "Viaggiare in regola"), o presso gli uffici aziendali identificabili consultando il sito www.setaweb.it o chiamando il Servizio Informazioni di SETA al numero 840 000 216.

SETA, esaminati i documenti inviati e gli argomenti esposti negli scritti difensivi e sentiti eventualmente gli interessati che ne abbiano fatto richiesta, si impegna ad inviare risposta scritta di accoglimento o non accoglimento. Si avvisa che la presentazione di uno scritto difensivo non ha effetto sospensivo dei termini di pagamento della sanzione.

Ricorso all'Autorità Giudiziaria

Contro l'ordinanza-ingiunzione di pagamento gli interessati possono proporre opposizione dinanzi all'autorità giudiziaria ordinaria (Giudice di Pace del luogo in cui è stata commessa la violazione), entro 30 gg dalla notificazione dell'ordinanza-ingiunzione. L'opposizione è regolata dall'art. 6 del D. Lgs. 1 settembre 2011, n. 150.

Art. 10 REGOLE DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE VIAGGIANTE

Il Conducente

Nei rapporti con la clientela il personale di SETA dimostra la massima disponibilità, risponde alle richieste di informazione usando la massima precisione e improntando il dialogo a gentilezza. Evita le discussioni, astenendosi dal rispondere a critiche o commenti, mantenendo un atteggiamento disponibile e conciliativo e rimandando sempre la definizione dei conflitti alla Direzione e agli organi competenti. Si astiene da comportamenti o dichiarazioni che danneggino l'immagine di SETA, o che contrastino con le disposizioni aziendali.

Inoltre:

- non fuma in vettura;
- durante la guida non può utilizzare il telefono cellulare ancorchè munito di auricolare. Nei mezzi dotati di radiotelefono, lo stesso deve essere utilizzato in modalità di ascolto. In modalità di trasmissione potrà essere utilizzato esclusivamente quando il mezzo è fermo;
- pone la massima attenzione ai passeggeri durante le fasi di salita/discesa dai mezzi;
- mostra e fornisce il proprio numero di matricola aziendale se richiesto dai passeggeri;

- è tenuto a favorire la salita/discesa del passeggero disabile in carrozzina con i dispositivi di cui il mezzo è dotato (pedana manuale/elettrica);
- all'occorrenza, fornisce le proprie generalità alle forze dell'ordine e, in caso di sinistro, alle controparti;
- durante il servizio evita di conversare con altre persone, ancorché colleghi fuori servizio, per non distrarsi dalla guida, per non rendere difficoltoso l'accesso ed il passaggio e non ostacolare le operazioni di validazione del biglietto. E' permessa la permanenza di un autista fuori servizio presso il posto guida solo per esigenze di affiancamento e formazione;
- fornisce alle fermate le informazioni strettamente attinenti al servizio che gli vengono richieste dalla clientela, compatibilmente con il regolare svolgimento del servizio stesso;
- invita i passeggeri individuati non in regola ad acquistare il titolo di viaggio: se essi si rifiutano di farlo, li invita a scendere, senza pregiudicare la regolarità del servizio;
- spegne il motore del mezzo durante le soste ai capilinea superiori ai 2 minuti e/o in osservanza di quanto previsto da eventuali Ordinanze Comunali e comunque in caso di sosta prolungata causa traffico o sinistro;
- aggiorna in modo appropriato gli indicatori di percorso;
- nelle soste brevi di norma non abbandona il mezzo ai capilinea. In caso di allontanamento autorizzato, deve chiuderlo e metterlo in sicurezza;
- utilizza correttamente i dispositivi e gli impianti di bordo.

Inoltre:

- cura il proprio aspetto personale
- indossa i capi di abbigliamento previsti dalle disposizioni aziendali e, in modo ben visibile, il cartellino di riconoscimento.

Art. 11 ALTRE DISPOSIZIONI

OGGETTI SMARRITI

Gli oggetti smarriti rinvenuti sui mezzi aziendali e nelle aree di SETA verranno custoditi per almeno 48 ore presso gli uffici aziendali indicati nel sito www.setaweb.it (sezione "Contatti"). Successivamente verranno consegnati a cura di SETA all'Ufficio Comunale Oggetti Smarriti del rispettivo capoluogo di provincia.

Per informazioni, consultare l'Ufficio Informazioni di SETA al numero 840 000 216.

Al momento del ritiro il proprietario è tenuto a fornire indicazioni atte a confermare la proprietà del bene rinvenuto. SETA declina ogni responsabilità per eventuali smarrimenti di oggetti a bordo degli autobus e nelle strutture aziendali.

SERVIZIO MINIMO GARANTITO IN CASO DI SCIOPERO

In caso di sciopero, SETA garantisce i servizi minimi indispensabili, come definiti dalla vigente normativa che, ai sensi della legge n. 146/1990 e S.M.I., disciplina l'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali:

Modena:

Dall'1/9 al 30/6 - Servizio Urbano: dalle 6,30 alle 8,30; dalle 12,00 alle 16,00. Servizio Extraurbano: dalle 6,00 alle 8,30; dalle 12,30 alle 16,00. Dall'1/7 al 31/8 - Servizio Urbano: dalle 6,30 alle 8,30; dalle 16,30 alle 20,30. Servizio Extraurbano: dalle 6,00 alle 8,30; dalle 16,30 alle 20,00

Reggio Emilia:

Dall'inizio del servizio alle ore 9,00; dalle 13,00 alle 15,30.

Piacenza:

Servizio Urbano: dalle ore 7,00 alle ore 10,00; dalle ore 12,00 alle ore 15,00 (sono garantite le corse in partenza dai capilinea dalle ore 6,46 fino alle ore 9,45 e dalle ore 11,46 fino alle ore 14,45). Servizio Extraurbano: da inizio servizio alle ore 8,30; dalle ore 12,00 alle ore 15,00 (sono garantite le corse in partenza dai capilinea fino alle ore 8,00 e dalle ore 11,31 fino alle ore 14,30).

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Segnalazioni, reclami, richieste, suggerimenti o apprezzamenti possono essere inoltrati in uno dei seguenti modi:

- 1) **per posta**, scrivendo all'Ufficio Segnalazioni di SETA del bacino provinciale di competenza
- 2) **on line**, compilando il modulo relativo al bacino provinciale di competenza
- 3) **via fax**, scrivendo all'Ufficio Segnalazioni di SETA del bacino provinciale di competenza
- 4) **presso gli Uffici aziendali SETA**

seguendo le indicazioni pubblicate nel sito www.setaweb.it (sezione "Contatti") o che si possono ricavare chiamando l'Ufficio Informazioni di SETA al numero 840 000 216

SETA si impegna a rispondere entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione.

Nella segnalazione occorre indicare ogni particolare utile a identificare con precisione termini e circostanze dell'accaduto (numero sociale della vettura, data, ora, luogo, linea o servizio, direzione vettura).

Per consentire a SETA d'inoltrare la risposta, è necessario indicare le proprie generalità e il proprio recapito.

MODALITÀ DI RIMBORSO

Il rimborso potrà essere corrisposto in diverse modalità secondo i seguenti casi:

1. nel caso in cui il servizio di trasporto pubblico subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dalla fermata, superiore a 60 minuti per i servizi extraurbani o a 30 minuti per i servizi urbani, imputabili a SETA, sempre che non siano intervenuti servizi sostitutivi o altre corse in transito sulla linea interessata nel lasso di tempo considerato. Non è previsto alcun rimborso qualora si verificano disservizi dovuti a cause di forza maggiore (ad esempio: calamità naturali, scioperi e altre emergenze imprevedibili);
2. *nel caso in cui SETA non rispetti il termine di 30 giorni lavorativi per rispondere ai reclami dei clienti.*

Nei casi che rientrano al punto 1 il rimborso sarà corrisposto in denaro tramite bonifico bancario e sarà pari al costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato. Per i titolari di abbonamento, il pagamento sarà pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento, fermo restando il rispetto delle regole di convalida.

Alternativamente sarà possibile ottenere un voucher valido per l'acquisto c/o biglietteria aziendale di titoli di viaggio spendibili su tutti i servizi SETA, a scelta tra biglietti di corsa semplice, multicorse, abbonamenti, fino a un massimo di € 8,00.

Per ottenere il rimborso, il cliente dovrà inoltrare entro le 48 ore successive al verificarsi dell'evento una richiesta scritta alla Direzione in Strada Sant'Anna, 210 a Modena, allegando copia del titolo di viaggio o della Card di abbonamento. Dovranno, altresì, essere indicati nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico (più codice IBAN per l'eventuale bonifico) del richiedente e località, giorno, orario, linea interessata dal disservizio.

SETA si impegna a rispondere alla richiesta di rimborso entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

Nei casi che rientrano al punto 2 sarà possibile ottenere un voucher valido per l'acquisto c/o biglietteria aziendale di titoli di viaggio spendibili su tutti i servizi SETA, a scelta tra biglietti di corsa semplice, multicorse, abbonamenti, fino a un massimo di € 10,00.

COPERTURE ASSICURATIVE

SETA garantisce, tramite adeguata copertura assicurativa, il risarcimento dei danni a terzi e ai passeggeri trasportati derivanti dalla circolazione dei veicoli. A tal fine SETA ha stipulato le seguenti coperture assicurative:

- Responsabilità civile Auto (RC Auto), per la copertura del rischio responsabilità civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore;
- Responsabilità civile verso terzi (R.C.T.) per il risarcimento di danni involontariamente cagionati a terzi in relazione all'attività esercitata.

Se un passeggero trasportato subisce un danno alla persona dovrà indirizzare a SETA la richiesta di risarcimento – secondo le modalità previste dall'art. 148 D. Lgs n. 209/2005.

In tutti gli altri casi, salvo deroghe specifiche previste dalla legge, il danneggiato dovrà inoltrare la richiesta di risarcimento danni alla propria Compagnia di assicurazione a norma del D. Lgs n. 209/2005 e del DPR 254/2006 (indennizzo diretto).