

1. SALITA E DISCESA DAGLI AUTOBUS

La salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee. Se la fermata è a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus: per la salita con la propria presenza in corrispondenza delle fermate, per la discesa utilizzando gli appositi segnali di fermata oppure comunicandolo direttamente all'autista.

2. DOCUMENTI DI VIAGGIO

Prima di accedere a bordo il viaggiatore deve essere in possesso di regolare documento di viaggio acquistato a terra presso le rivendite autorizzate o di documento personale che attesti l'ammissione alla libera circolazione sugli autobus secondo le norme vigenti.

Nelle località sprovviste di rivendita, è possibile acquistare a bordo dell'autobus i biglietti senza alcuna maggiorazione tariffaria. Nel caso di acquisto a bordo del titolo di viaggio è consigliabile avere la moneta contata o banconote taglio consigliato di 10€ per facilitare la riscossione e la gestione del resto.

Il documento di viaggio deve essere convalidato appena saliti a bordo. I viaggiatori in possesso di abbonamento o di tessera di libera circolazione, al momento della salita sull'autobus, devono esibire al conducente il documento di viaggio. Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera di riconoscimento il cui numero deve essere riportato sull'abbonamento.

Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità avendo valore di scontrino fiscale. I viaggiatori sono tenuti a esibire il documento di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale di STPS o da essa incaricata. In caso di interruzione del viaggio, per causa di forza maggiore o di ritardo per qualsiasi causa verificatasi, non è ammesso alcun rimborso da parte dell'Azienda, a qualsiasi titolo richiesto.

Il biglietto in corso d'uso è personale e non cedibile. Il viaggiatore è tenuto a verificarne la rispondenza con il percorso che deve effettuare e di verificarne la corretta timbratura. Nel caso di assenza o guasto dell'obliteratrice il viaggiatore è tenuto a presentarlo al conducente per la convalida. In caso di accertata irregolarità del titolo di viaggio il passeggero è tenuto a fornire all'agente accertatore le proprie generalità esibendo un valido documento d'identità.

3. TRASPORTO ANIMALI DA COMPAGNIA

Ogni viaggiatore può portare con sé a pagamento un animale domestico di piccola taglia al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo (museruola, guinzaglio, gabbietta, scatola, ecc.).

I cani guida sono ammessi a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore.

Il trasporto di animali può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus e qualora possano recare disturbo ai passeggeri. E' cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento di eventuali danni.

4. TRASPORTO BAGAGLI O OGGETTI DI PROPRIETA' DEL CLIENTE

Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente, oltre ad un bagaglio a mano dalle dimensioni non superiori a cm. 50x30x25, un collo (valigia o zaino) da collocare nell'apposito vano bagagli. I colli aggiuntivi e fuori misura sono soggetti all'applicazione alla tariffa in vigore per il trasporto dei bagagli.

STPS S.p.A. si riserva di accettare al trasporto i bagagli in relazione alle loro dimensioni. Sono esclusi dal trasporto i bagagli contenenti merci pericolose e nocive, nonché materiale infiammabile. Nel bagaglio consegnato al vettore non è, inoltre, ammesso includervi denaro, gioielli e altri oggetti o documenti di valore.

STPS S.p.A. si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni causati dalla natura del suo bagaglio.

STPS S.p.A. risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei viaggiatori solamente se determinate da cause ad essa imputabili; il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dall'art.2 della legge 450/85. I reclami per perdita od avaria al bagaglio debbono essere fatti dal viaggiatore al personale di bordo, immediatamente all'arrivo e confermati comunque per iscritto a STPS S.p.A. Via Samaden, 35 – 23100 SONDRIO oppure tramite posta elettronica entro dieci giorni dopo la fine del viaggio.

Gli oggetti (valigie, sci, pacchi a seguito del viaggiatore-cliente) sono trasportati in bagagliera con l'attenzione a non danneggiare tali beni e a non lasciarli all'azione degli agenti atmosferici.

La tariffa di trasporto bagagli con le modalità di trasporto sono disponibili presso le rivendite dei biglietti. (Non sono ammessi trasporti di derrate alimentari di qualsiasi genere in quanto non abbiamo la possibilità di eseguire un trasporto secondo le normative igieniche di riferimento).

5. TRASPORTO BICICLETTE

Sulle linee interurbane non è ammesso il trasporto di biciclette.

6. OGGETTI RINVENUTI

Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus vengono depositati presso la sede della S.T.P.S. S.p.a. di Sondrio – Morbegno - Chiavenna ove sono tenuti a disposizione dei legittimi proprietari, i quali sono tenuti a presentare un documento d'identità e a fornire tutte le indicazioni utili alla conferma dell'effettiva titolarità.

7. ASSICURAZIONE

Gli autobus STPS S.p.A. sono coperti di assicurazione per la responsabilità civile secondo i massimali di legge.

8. NORME COMPORTAMENTALI

E' fatto divieto al viaggiatore:

- a) fumare (Legge n. 584/75) e disturbare;
- b) occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
- c) esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;
- d) insudiciare, guastare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture;
- e) salire in vettura in stato di ebbrezza o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti;
- f) fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- g) gettare qualunque oggetto dall'autobus.

Il viaggiatore che contravviene alle norme comportamentali può non essere accettato in vettura oppure può essere fatto scendere dall'autobus prima della fine del viaggio, ad opera del personale dell'Azienda, senza alcun pregiudizio per l'eventuale ulteriore azione penale. I viaggiatori devono inoltre attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale dell'Azienda emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio; sono altresì tenuti a declinare e documentare le proprie generalità al personale aziendale incaricato di pubblico servizio e come tale tutelato dall'art. 336 del Codice Penale.

I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che l'autobus non si sia fermato.

Il viaggio in piedi è ammesso solo ove espressamente previsto per i tratti durante i quali a bordo non vi sia disponibilità di posti a sedere; in tal caso il viaggiatore deve sorreggersi alle apposite maniglie, sostegni o mancorrenti e distribuirsi sul corridoio centrale.

L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.

9. ORARI E COINCIDENZE

Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità.

L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze ed, in genere, per qualsiasi evento indipendentemente dalla propria volontà.

10. INFRAZIONI E SANZIONI

Il viaggiatore sprovvisto di regolare documento di viaggio valido o di tessera di riconoscimento è soggetto al pagamento della sanzione amministrativa fissata dalla Regione Lombardia (importo pari a 100 volte la tariffa minima) oltre al prezzo del biglietto.

I pagamenti delle sanzioni secondo la normativa attuale, possono essere effettuati presso la Direzione STPS di Sondrio, la sede STPS di Morbegno e Chiavenna con le seguenti modalità: contanti e/o elettroniche (PAGOBANCOMAT, VISA, MASTERCARD, VPAY, MAESTRO).

L'azienda si riserva di esperire ogni azione legale a carico di viaggiatori in possesso di documenti di viaggio alterati o non autentici.

11. RECLAMI ED OSSERVAZIONI

Per reclami in caso di controversie o ricorsi contro le sanzioni, il viaggiatore può far pervenire le proprie segnalazioni tramite lettera evidenziando le generalità del mittente al recapito sottoindicato. Il tempo massimo in cui l'utente ha la possibilità di effettuare ricorso e/o reclamo è di **30 giorni**. **STPS Società Trasporti Pubblici Sondrio S.p.A. – Via Samaden. 35 – 23100 Sondrio**

Per garantire all'utente una costante informazione sulle procedure e far conoscere le iniziative che possono interessarlo la S.T.P.S. utilizza i seguenti strumenti: telefono ai seguenti numeri:

☎ 0342-511212 Direzione Aziendale nelle ore 8/12 e 13/17 dei giorni lavorativi

☎ 0342-213170 Autostazione e Biglietteria Sondrio nelle ore 7.45/13.10 e 14/18.40 dal lunedì al venerdì. Sabato 7.45/13.00

☎ 0342-601140 Biglietteria Autostazione Morbegno nelle ore 8.30/13 e 14/18.20 dal lunedì al sabato

☎ 0342-610135 Autostazione Morbegno nelle ore 7.40/13.10 e 14.45/18. dal lunedì al sabato

☎ 0343-32232 Autostazione Chiavenna nelle ore 7.30/11.30 e 14.30/16.30 dal lun. al sab.

☎ 0343-37485 Biglietteria Chiavenna nelle ore 9/12.40 e 14/18.50 dal lunedì al sabato. Domenica e Festivi 10/12 e 14.30/18

☎ fax servizio continuo: 0342-511464 Sede di Sondrio; 0342-600063 Sede di Morbegno; 0343-32232 Sede di Chiavenna

✉ posta elettronica indirizzo info@stps.it

Per le comunicazioni dirette ai recapiti sopra indicati in casi particolari è disponibile modulo prestampato in distribuzione presso le autostazioni sopra indicate.

Il personale che ha contatto con gli utenti (sia direttamente sia per telefono) è in grado di fornire loro informazioni circa le modalità di reclamo previste.

12. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

L'esercizio delle autolinee di Trasporto Pubblico è sospeso il giorno 25 dicembre di ogni anno.