

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

Il servizio di Trasporto Pubblico Locale (TPL) è prestato da Actv S.p.A. (Actv o anche "veicolo") con l'applicazione e secondo l'osservanza delle seguenti "Condizioni Generali di Trasporto".

I clienti del servizio di trasporto di Actv S.p.A. sono chiamati a contribuire a che il servizio di TPL si possa svolgere nelle condizioni di massima sicurezza e puntualità e quindi sono tenuti ad osservare le prescrizioni contenute nelle "Condizioni Generali di Trasporto" qui di seguito descritte, nonché ad ottemperare alle avvertenze, inviti e disposizioni attinenti all'ordine e alla sicurezza dell'esercizio del servizio stesso emanate da Actv e nei casi specifici dal personale di quest'ultima, ed infine ad osservare le regole e normative dettate dalle leggi nazionali e della Regione Veneto ed alle disposizioni delle altre Autorità competenti.

1. DEFINIZIONI

- "Contratto": il contratto di trasporto tra il cliente e Actv S.p.A. stipulato con l'acquisto del titolo di viaggio e perfezionato nel momento dell'accesso del cliente a bordo del Mezzo;
- "Servizio": il servizio di trasporto prestato da Actv effettuato con autobus e natanti in conformità alle previsioni dei Contratti di Servizio stipulati tra Actv e gli Enti Affidanti;
- "Condizioni Generali di Trasporto": l'insieme dei termini, condizioni e prescrizioni contenute nel presente documento;
- "Cliente": qualunque persona fisica che usufruisce dei Mezzi del trasporto pubblico;

- "Mezzi": autobus e natanti utilizzati nel servizio Actv;
- "Sistema imob.veneziana": sistema di bigliettazione elettronica contactless (detto anche imob);
- Supporto contactless: tesserino contenente apposito microchip, atto alla memorizzazione delle informazioni relative ai contratti di trasporto. Esiste sia nella versione smart card di lunga durata sia nella versione chip on paper, adatto ad un uso limitato.
- "Validare": transazione effettuata a mezzo dell'apposita apparecchiatura, per acquisire il diritto ad iniziare e/o proseguire il viaggio.
- "Tariffa": il corrispettivo pagato dal cliente per acquistare il titolo di viaggio e poter usufruire del servizio di trasporto;
- "Linea": il percorso prefissato, effettuato dal mezzo di trasporto, compreso tra due capolinea e lungo il quale si effettuano le fermate intermedie;
- "Rete": insieme di linee tra loro connesse funzionalmente;
- "Viaggio" itinerario prescelto dal cliente, da percorrere lungo la rete, usufruendo del servizio di TPL effettuato dal veicolo.

2. TITOLI DI VIAGGIO

- I. I clienti del servizio di trasporto Actv per usufruire del servizio stesso, devono, ai sensi dell'art. 37 della L.R. 30/10/1998, n° 25, munirsi di un titolo di viaggio valido ed idoneo secondo le norme tariffarie vigenti per il viaggio da percorrere. Il viaggio s'intende iniziato con la salita del cliente sul mezzo e concluso dopo la discesa dallo stesso, salvo quanto previsto al successivo paragrafo III.
- II. Il titolo di viaggio:
 - deve essere acquistato dal cliente di regola prima di salire a bordo del Mezzo presso i punti vendita

Hellovenezia, le rivendite autorizzate o le emittitrici automatiche, ovvero può essere acquistato a bordo dei Mezzi ove e quando previsto; Deve essere validato sull'apposita apparecchiatura prima di accedere al mezzo (navigazione) e appena saliti sul Mezzo (automobilistico).

Nel settore della navigazione il personale di bordo provvede alla validazione del titolo di viaggio in caso di guasto delle validatrici;

- dev'essere conservato per l'intera durata del viaggio non è cedibile;
 - deve essere esibito a richiesta del personale Actv o di altro personale incaricato, munito di regolare documento di identificazione, preposto per legge o su disposizione di Actv alla verifica della regolarità dei titoli di viaggio, nonché della sicurezza del servizio.
 - può essere ritirato dal personale ACTV, a seguito di controlli e verifiche da cui emerga l'irregolarità del medesimo.
- III. Il diritto del cliente a viaggiare cessa con la discesa dal Mezzo, fatta eccezione:
 - per i possessori di titolo di viaggio andata e ritorno. Questi sono validi per il viaggio di andata e ritorno sul medesimo percorso, utilizzando di norma la stessa linea, con possibilità di interscambio con altra linea in coincidenza appartenente alla stessa rete, fino a completamento del viaggio. Da utilizzare entro il giorno di validazione compresi i servizi notturni, salvo le specifiche eccezioni previste dalla società. Il tariffario può limitare la validità del titolo di viaggio ad alcune linee o fasce orarie, escludere dalla validità tratti di linea o particolare percorsi o collegamenti;

- per i possessori di titolo di viaggio a tempo. Questi sono validi per viaggiare nel periodo di tempo previsto dallo specifico titolo di viaggio su qualsiasi linea, facente parte di una rete di trasporto, con possibilità di interscambio e di uso anche discontinuo di due o più mezzi della stessa rete di trasporto fino a destinazione di norma con esclusione del viaggio di ritorno sulla stessa linea, e comunque entro il limite di validità temporale indicato dal titolo di viaggio.
 - per i possessori di titolo di viaggio a tratta che consente di viaggiare tra due località collegate da una linea, comprese nel territorio servito dalla rete di trasporto e suddiviso in tratte tariffarie, anche con possibilità di interscambio con altra linea in coincidenza, appartenente alla stessa rete di trasporto fino a completamento del viaggio, in particolare:
 - per i titoli di viaggio validati sulle linee extraurbane, di viaggiare nell'ambito della rete urbana di Mestre (con esclusione dei collegamenti con Venezia) fino ad un'ora dall'orario di validazione di inizio viaggio;
 - per i titoli di viaggio per tariffe extraurbane, validati nell'ambito della rete urbana di Mestre (con esclusione dei collegamenti con Venezia), di iniziare il viaggio con le linee extraurbane entro un'ora dall'orario di validazione.
- IV. L'abbonamento consente l'accesso alla/e rete/i per il quale/i è rilasciato, nel periodo di tempo di validità, previa validazione ad ogni accesso al servizio. La validità temporale dell'abbonamento è, di norma, mensile e annuale e decorre dal primo giorno del periodo per il quale viene acquistato. L'abbonamento è memorizzato sulla tessera imob.venezias, che ordinariamente riporta i dati identificativi del titolare e il profilo corrispondente. Sulla tessera imob.venezias è memorizzabile qualsiasi abbonamento del gestore, subordinatamente alla coerenza col profilo del cliente. L'abbonamento è personale e può essere utilizzato solo dal titolare della tessera, salvo il caso di abbonamenti e tessere impersonali. La tessera imob.venezias è rilasciata su richiesta dell'utente, compilando l'apposito modulo con i dati personali e altre informazioni richieste, ivi comprese le eventuali certificazioni necessarie.
 - V. La tessera imob.venezias ha durata triennale. Durante il periodo di validità triennale, in luogo del rilascio di una nuova tessera, il titolare potrà richiedere il cambio, a pagamento, del profilo della tessera già posseduta, documentando ove necessario la nuova situazione.
 - VI. Gli abbonamenti sono validi dal primo all'ultimo giorno del periodo per il quale è stato acquistato il relativo tagliando.
 - VII. Gli abbonati, nel caso la tipologia del loro abbonamento consenta di viaggiare solo su alcune linee, possono utilizzare anche le altre limitatamente ai soli tratti di percorso coincidente.
 - VIII. Le tariffe e le tipologie dei titoli di viaggio in vigore sono quelle di volta in volta approvate dagli Enti preposti secondo le leggi vigenti della Regione Veneto.
 - IX. Sono ammessi alla libera circolazione sui Mezzi:
 - a) gli aventi diritto ai sensi di legge e regolamenti, muniti di titolo idoneo, di idoneo documento di riconoscimento e tessera imob.venezias;
 - b) i bambini fino al compimento dei quattro anni di età;
 - X. Ai passeggeri con ridotta capacità motoria in carrozzina sulle linee della rete di navigazione sono

applicate le tariffe carta Venezia. Il titolo di viaggio comprende l'eventuale accompagnatore della persona in carrozzina.

3. RESPONSABILITÀ DI ACTV

- I. Actv non assume alcuna responsabilità nei confronti dei clienti per eventuali ritardi, mancata effettuazione totale o parziale dei servizi di TPL dovuti a causa di forza maggiore e/o per motivi di ordine o di sicurezza pubblica, né comunque per la interruzione o sospensione del servizio di TPL per cause indipendenti dalla sua volontà o al di fuori del suo dominio, quali per esempio, ma non solo: scioperi di qualsiasi genere, preventivamente annunciati o meno, disordini, calamità naturali, provvedimenti delle competenti Autorità, ecc.
- II. Le deviazioni temporanee e provvisorie di percorso di una determinata linea dovuta a provvedimenti delle Autorità competenti in materia non daranno luogo a variazioni tariffarie o diritto a rimborsi.
- III. Qualora vi sia interruzione del servizio per avaria del mezzo, ACTV si impegna al ripristino del servizio nel più breve tempo possibile.
- IV. La responsabilità del vettore, disciplinata dall'art. 1681 del Codice Civile, si esplica con l'inizio del viaggio e cessa alla sua fine, si esplica inoltre nelle pertinenze aziendali.

4. MOBILITÀ DELLE PERSONE CON RIDOTTA CAPACITÀ MOTORIA

Il servizio di trasporto pubblico è accessibile da parte delle persone con ridotta capacità motoria sui Mezzi all'uopo idonei e/o adattati in conformità alle norme di legge, utilizzando gli spazi appositamente attrezzati. In tutti gli altri casi, l'accesso ai mezzi in servizio di TPL

da parte delle persone con ridotta capacità motoria può essere limitato dal personale di bordo per motivi di sicurezza. La fruizione del servizio di trasporto da parte dei passeggeri in carrozzina per ridotta capacità motoria avviene in conformità alle previsioni delle norme tariffarie vigenti per la rispettiva linea.

5. TRASPORTO DI COSE

Bagagli a mano

I bagagli possono essere trasportati alle seguenti condizioni:

- I. Ogni viaggiatore munito di regolare titolo di viaggio, può trasportare con sé gratuitamente due bagagli o pacchi di dimensioni non superiori a cm. 120 quale somma delle tre dimensioni.
- II. Possono essere trasportati gratuitamente nella quantità di uno per cliente:
 - passeggini e carrozzine per bambini solo se ripiegati;
 - strumenti musicali entro le dimensioni di cui al punto V;
 - canne da pesca contenute in apposita custodia (max 5);
 - sci;
 - carrelli della spesa per uso domestico.
- III. Nel servizio di Navigazione, in considerazione delle particolari caratteristiche della mobilità delle persone e cose in ambito lagunare, qualora le condizioni di affollamento e di sicurezza del trasporto lo consentono, è permesso l'imbarco ed il trasporto gratuito del passeggero o della carrozzina non ripiegati.
- IV. Per il bagaglio di tipologia diversa o eccedente per dimensioni e/o per numero da quello di cui ai punti precedenti, il cliente deve acquistare il titolo

di viaggio alla stessa tariffa del passeggero, fermo restando quanto previsto ai successivi punti del presente articolo.

- V. Possono essere trasportati, dietro pagamento della tariffa vigente, e in numero non superiore a tre per ogni cliente per i natanti, e non superiore a due per ogni cliente per gli autobus, i bagagli o pacchi di dimensioni fino a cm. 150 quale somma delle tre dimensioni.
- VI. Non è ammesso il trasporto di bagagli o pacchi che superano le dimensioni di cm. 150 quale somma delle tre dimensioni. Nell'ambito del servizio di navigazione restano salve le previsioni di cui al punto successivo.
- VII. I bagagli, compresi quelli a spalla ed i pacchi devono essere posati a terra o nelle apposite aree in modo da non recare disagio per gli altri viaggiatori. Bagagli e pacchi non possono essere posati sui posti a sedere o comunque ingombrarli impedendone l'uso.
- VIII. È vietato il trasporto di materiali pericolosi, maleodoranti o che possono sporcare i mezzi o dare disturbo ai passeggeri.
- IX. Il trasporto di bagagli di cui ai punti I-II-III-IV e V, può essere rifiutato, ad insindacabile giudizio del preposto alla conduzione del Mezzo, in caso di affollamento o qualora pregiudichi la sicurezza dei passeggeri a bordo del Mezzo stesso o del servizio di trasporto.
- X. Actv non è in alcun caso responsabile del furto, smarrimento o comunque perdita degli oggetti personali dei clienti né dei loro bagagli e/o loro contenuto, durante il trasporto o l'attesa dei Mezzi.
- XI. Gli oggetti rinvenuti saranno conservati per un periodo massimo di 7 (sette) giorni e poi saranno consegnati, come prescritto dalla legge, presso gli

uffici preposti dei Comuni nel cui territorio è stato rinvenuto il bene.

Trasporto merci sui natanti

In considerazione delle particolari caratteristiche della mobilità di persone e cose in ambito lagunare, è consentito il trasporto di merci su determinati mezzi e linee del servizio di navigazione, alle condizioni particolari stabilite da Actv e secondo le norme tariffarie in vigore.

- I. Le merci devono essere contenute in idonei contenitori e possono essere trasportate su carrelli, senza arrecare danno e/o fastidio a persone e cose, nonché produrre danneggiamenti ai mezzi Actv.
- II. Il trasporto delle merci deve essere autorizzato dal preposto al comando, a suo insindacabile giudizio.
- III. Le merci devono essere posate a terra o nelle apposite aree indicate dal personale di bordo, in modo da non recare disagio per gli altri viaggiatori.
- IV. È vietato il trasporto di materiali pericolosi, maleodoranti o che possano sporcare i Mezzi o dare disturbo ai passeggeri.
- V. Actv non è responsabile del furto, smarrimento o danneggiamento delle merci trasportate.
- VI. Il trasporto di biciclette, ciclomotori e motocicli è previsto su alcune linee di navigazione alle condizioni tariffarie stabilite.

Trasporto autoveicoli

Il trasporto di veicoli è consentito sulle linee della rete di navigazione, esercite con navi traghetto, secondo le norme e le limitazioni imposte dalle Autorità competenti. Le tariffe sono definite in relazione alle dimensioni del veicolo, non comprendono il conducente e sono soggette all'imposta sul valore aggiunto.

Il tariffario prevede il titolo di viaggio di corsa semplice e di andata / ritorno, da utilizzarsi per il ritorno entro i termini previsti.

Per gli autoveicoli e motoveicoli, i cui proprietari siano residenti al Lido e Pellestrina, sono previsti abbonamenti a 10 e 40 corse, alle condizioni e tariffe definite nel tariffario.

Usufruiscono dell'abbonamento anche le auto di proprietà di Ditte che hanno sede legale d'impresa al Lido o Pellestrina.

6. TRASPORTO DI ANIMALI

- I. A bordo dei Mezzi sono ammessi al trasporto gratuito, nel numero massimo di uno per passeggero:
 - cani – guida per non vedenti, comunque muniti di museruola;
 - cani di piccole dimensioni purché tenuti in braccio e con museruola;
 - solo nel servizio di navigazione, cani purché muniti di museruola e tenuti al guinzaglio;
 - altri animali di piccole dimensioni (gatti, uccelli, ecc.) purché chiusi in appositi contenitori, gabbie o altri contenitori di dimensioni ridotte non superiori a cm. 120 quale somma delle tre dimensioni.
- II. Previo acquisto di idoneo titolo di viaggio alla stessa tariffa del passeggero, è ammesso il trasporto di animali purché chiusi in appositi contenitori, gabbie o altri contenitori di dimensioni non superiori a cm. 150 quale somma delle tre dimensioni;
- III. Le gabbie ed i contenitori devono impedire, anche solo accidentalmente, il contatto fisico con l'esterno durante il trasporto e devono essere tenuti in modo tale da non recare fastidio e/o danno a persone e cose.

- IV. Il trasporto dei suddetti animali (ad eccezione dei cani - guida per non vedenti) potrà essere comunque limitato od escluso, a giudizio del personale incaricato, in caso di situazioni di particolare affollamento del Mezzo o qualora il trasporto stesso pregiudichi la sicurezza dei passeggeri.
- V. In ogni caso, la persona che accompagna l'animale è unica responsabile dei danni provocati a cose e/o persone quale conseguenza diretta o indiretta di comportamenti o fatti provocati dallo stesso animale.

7. COMPORTAMENTO A BORDO DEI MEZZI ED IN FERMATA: NORME DI SICUREZZA, DIVIETI E SANZIONI

- I. Per quanto non specificamente previsto e richiamato di seguito, si applicano, in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio dei servizi di trasporto, le disposizioni e le sanzioni di cui al DPR n° 753 del 11/07/1980.
- II. Servizio automobilistico: in considerazione del carattere facoltativo della maggior parte delle fermate, il cliente in attesa, all'approssimarsi del mezzo utile, è tenuto a segnalare con un cenno della mano la sua richiesta di fermata. All'approssimarsi della fermata di arrivo del cliente a bordo deve azionare per tempo il segnale sonoro e/o luminoso di "richiesta fermata" posizionato all'interno dell'autobus.
Servizio navigazione: il cliente è chiamato ad avvicinarsi alla postazione di uscita del natante.
- III. Nel servizio automobilistico, nei casi in cui il viaggio o parte dello stesso avvenga in piedi il cliente deve sorreggersi agli appositi sostegni e maniglie presenti nel mezzo. Actv non è responsabile per i

danni subiti dal cliente che viaggia in piedi senza sorreggersi agli appositi sostegni.

- IV. Il cliente deve usare ogni precauzione necessaria e vigilare, per quanto da lui dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria e delle persone, animali e cose di cui ha la custodia.
- V. Il personale incaricato può impedire l'accesso sui Mezzi ovvero intimare l'allontanamento, senza diritto ad alcun rimborso: dei clienti che si trovino in stato di manifesta ubriachezza, che offendano la decenza, che diano pubblico scandalo o rechino disturbo agli altri clienti e che rifiutino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine o di sicurezza del servizio disposte da Actv, ovvero che non rispettino le presenti Condizioni Generali di Trasporto.
- VI. I clienti sono tenuti a cedere il posto ai mutilati ed invalidi del lavoro, per i quali sono riservati i relativi posti (art. 27 legge 30.3.1971, n. 118), nonché favorire le persone anziane, le donne in stato di gravidanza e le mamme con bambini.
- VII. È consentito parlare al personale di bordo solo per chiedere informazioni attinenti al servizio ed in caso di inconvenienti (es. malore, borseggio, molestia, guasto).
- VIII. È fatto divieto ad ogni cliente, e le violazioni saranno sanzionate secondo quanto previsto dalle norme legge:
 - a) salire o scendere dal Mezzo da porte o postazioni diverse da quelle prescritte, dalle indicazioni poste all'interno ed all'esterno del Mezzo e quando questo è in movimento;
 - b) occupare più di un posto a sedere o ingombrare uscite o passaggi in contrasto con le indicazioni del personale aziendale;

- c) aprire i finestrini del Mezzo se ciò disturba gli altri clienti;
- d) gettare oggetti dai finestrini (sanzione maggiore quando il fatto avviene con il Mezzo in movimento);
- e) sporgersi dai finestrini con il Mezzo in movimento;
- f) fumare a bordo dei Mezzi e negli impianti di fermata e nelle pertinenze aziendali;
- g) azionare, salvo casi di grave ed imminente pericolo, i comandi per l'apertura di emergenza delle porte, nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato sui Mezzi e come tale evidenziato;
- h) arrecare danno di qualsiasi tipo o natura ai Mezzi o ai locali aziendali.
- i) depositare nei locali aziendali o trasportare sui Mezzi bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti, materiali esplosivi di qualsiasi natura, infiammabili, nocivi, corrosivi o contaminanti;
- j) accedere sul Mezzo con animali, armi, materiali, oggetti ed involucri che, per volume forma o natura, possano risultare molesti o pericolosi per i viaggiatori e/o arrecare danno agli stessi;
- k) distrarre il personale durante la conduzione del Mezzo, impedire od ostacolare lo stesso nell'esercizio delle sue funzioni;
- l) chiedere al conducente di salire o scendere dal Mezzo in luogo diverso da quello stabilito come fermata;
- m) cantare, suonare, schiamazzare mendicare o comportamento sconveniente o molesto, tale da arrecare in qualsiasi modo disagio o disturbo;
- n) accedere sul Mezzo in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da non

consentire il corretto utilizzo del servizio o da arrecare danno a sé ed agli altri;

- o) senza apposita autorizzazione è vietato esercitare qualsiasi commercio nonché distribuire o affiggere oggetti o stampe a scopo pubblicitari;
 - p) accedere in autobus con abbigliamento sudicio o indecente o con segni evidenti di malattie contagiose o ferite che possano arrecare danno o molestia o repulsione agli altri passeggeri, salvo il caso di pronto soccorso.
- IX. Per le infrazioni per le quali è prevista l'applicazione di una sanzione amministrativa è ammesso il pagamento immediato, nelle mani di chi constata l'infrazione e con effetto liberatorio per tutti gli obbligati. Qualora, per qualsiasi motivo, il pagamento non avvenga immediatamente, può provvedersi ad esso anche a mezzo conto corrente postale entro 60 giorni dalla contestazione. In caso di mancato pagamento nei termini previsti si adatteranno i provvedimenti di legge.
- X. Le persone che ricsino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine e di sicurezza impartite dal personale addetto al servizio possono essere allontanate dai Mezzi o dai locali e pertinenze aziendali.

8. SANZIONI AMMINISTRATIVE PER IRREGOLARITÀ NEI TITOLI DI VIAGGIO

- I. Come previsto dalla normativa vigente (L.R. 25/1998) i clienti dei servizi di trasporto pubblico locale sono tenuti a munirsi di un valido titolo di viaggio, a validarlo anche all'inizio di ogni singola tratta del viaggio, in conformità alle apposite prescrizioni e conservarlo per la durata

del percorso e a esibirlo su richiesta degli agenti accertatori. In caso di violazione i clienti sono tenuti oltre al pagamento del normale titolo di viaggio a tariffa ordinaria, calcolato dal capolinea di partenza alla fermata di arrivo del cliente, anche al pagamento delle sanzioni amministrative fissate dalle Autorità competenti.

- II. Per le procedure di accertamento, notifica e riscossione si rinvia alla legge nazionale e regionale vigente ed a quanto riportato nel sommario processo verbale redatto dal personale di controllo ACTV.
- III. L'attività di accertamento sarà espletata nel rispetto della L.R. 25/98 da parte di Agenti Accertatori che in tale veste ricoprono la funzione di polizia amministrativa, comportando ciò i diritti ed i doveri del pubblico ufficiale.
- IV. Il cliente cui venga elevata sanzione amministrativa per irregolarità del titolo di viaggio è tenuto a fornire all'Agente Accertatore le proprie generalità accertabili da valido documento di identità personale.
- V. I trasgressori hanno facoltà di conciliare l'illecito con effetto liberatorio, versando all'Agente Accertatore l'importo della sanzione di legge, oltre all'importo della Tariffa ordinaria. L'agente rilascerà copia del relativo sommario processo verbale. Per i minori si applica quanto previsto dalla legge 689/1981.
- VI. Qualora il cliente non possa o non intenda pagare all'Agente Accertatore, lo stesso redigerà il relativo verbale riportando le generalità fornite dal trasgressore. In base agli articoli 494, 495 e 496 del C.P., le generalità devono essere correttamente fornite. Il cliente ha diritto di inserire nel verbale

la propria dichiarazione, che sottoscriverà ricevendone copia.

- VII. Il rifiuto a fornire i dati di identificazione e il rifiuto del pagamento immediato della sanzione dà luogo alla discesa forzata dal mezzo nella prima fermata o all'intervento dell'Autorità di Polizia, salvo le ipotesi di minore.
- VIII. L'uso di titoli di viaggio falsificati o l'alterazione degli stessi comporterà l'applicazione delle sanzioni previste dagli artt. 465 e 466 del Codice Penale.

9. AVVISI ED ORARI AL PUBBLICO

- I. Il cliente è tenuto a leggere attentamente gli avvisi ACTV esposti all'interno dei Mezzi, delle agenzie, dei concessionari o rivenditori di titoli di viaggio, dei locali e pertinenze aziendali.
- II. Gli orari ufficiali di partenza e di transito dei Mezzi sono esposti presso i principali impianti di fermata e sono riportati sulle pubblicazioni periodiche di Actv o società del Gruppo. Actv non risponde degli orari pubblicati da soggetti terzi.
- III. Gli orari esposti al pubblico e quelli indicati nelle pubblicazioni ACTV possono essere variati temporaneamente senza alcun preavviso qualora subentrino cause di forza maggiore o per casi di pubblica necessità. Gli orari di transito alle fermate e di arrivo ai capolinea sono comunque indicativi in quanto condizionati anche da fattori e cause indipendenti dalla volontà di Actv che quindi declina ogni responsabilità per mancate coincidenze rispetto all'orario esposto.
- IV. I clienti saranno informati, nei termini di legge, su interruzioni del servizio dovute a scioperi legittimamente proclamati.

- V. Sono considerate coincidenze unicamente quelle previste negli orari ufficiali.
- VI. In caso di mancata coincidenza per cause dovute a responsabilità aziendale si autorizzerà la prosecuzione del viaggio, eventualmente per altra via, per permettere di giungere a destinazione senza pagamento di alcuna differenza di prezzo per il maggior percorso.

10. DISCIPLINA DEI RIMBORSI

- I. I clienti avranno diritto al rimborso del titolo di viaggio limitatamente al valore dei documenti di viaggio pagato, nei casi in cui, per colpa grave dell'azienda, il servizio sia stato sospeso senza una preventiva informazione all'utenza mediante giornali o avvisi presso le sedi principali dell'azienda;
- II. Per tali rimborsi si adotteranno le norme di legge in materia.
- III. Specifiche forme di rimborso potranno essere previste o riportate per particolari titoli di viaggio (servizi a prenotazione, ecc..).
- IV. In caso di modifiche tariffarie il rimborso dei titoli di viaggio fuori corso avviene con la sostituzione degli stessi, entro 6 (sei) mesi dalla data di entrata in vigore delle nuove tariffe, con i titoli di viaggio nuovi previo eventuale conguaglio in denaro.

11. REGISTRO DEI RECLAMI

- I. Presso alcuni insediamenti di ACTV (Centri di Informazione e uffici aziendali, purché aperti al pubblico) e a bordo dei natanti è a disposizione del pubblico un registro dei reclami e/o riguardanti il servizio aziendale.
- II. Il reclamo sul registro o con altra comunicazione

firmata, deve contenere gli estremi del reclamante ed il suo domicilio e recapito presso le sedi di Actv, riceverà risposta entro 30 giorni.

12. PUBBLICITÀ DELLE CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

Le presenti Condizioni Generali di Trasporto, e ogni loro variazione o modificazione, saranno:

- pubblicate sul sito www.Actv.it e negli libretti orari dei servizi navigazione ed automobilistico,
- esposte o disponibili presso tutte le biglietterie Hellovenezias,
- affisse negli approdi.

13. CODICE PRIVACY

Actv S.p.A. informa che i dati personali dei suoi clienti comunque raccolti al fine dell'espletamento diretto o indiretto del servizio di trasporto pubblico (ad esempio: rilascio Carta Venezia, rilascio tessera di abbonamento, raccolta reclami, indagini statistiche e di customer satisfaction, ecc.) saranno trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dal Codice Privacy e saranno archiviati in via elettronica. Tali dati potranno anche essere trasmessi a terzi al fine degli adempimenti di cui al Contratto di Servizio, oltre che fini espressamente autorizzati dal cliente.

Actv informa che ai sensi dell'art.7 del Dlgs 196/06 il cliente ha diritto di ottenere la cancellazione dei suoi dati personali dai nostri archivi. Si informa altresì che ai sensi dell'art.13 del Codice Privacy, la mancata comunicazione dei dati personali dei propri clienti ovvero la richiesta della loro cancellazione dai nostri archivi può comportare in alcuni casi la mancata prestazione dal servizio di trasporto.



Actv S.p.A.
Società di Trasporto Pubblico Locale
Isola Nova del Tronchetto 32, 30135 Venezia
tel. (+39) 041.2722111
e-mail: direzione@actv.it - www.actv.it



Ve.La. S.p.A.
Società del Gruppo **Actv**
per la commercializzazione dei servizi di trasporto
e dei principali eventi a Venezia
Isola Nova del Tronchetto 21, 30135 Venezia
tel. (+39) 041.2722660 - fax (+39) 041.2722663
e-mail: vela@velaspa.com - www.hellovenezia.com

Informazioni ~ *Information*



HELLOVENEZIA call center (+39) 041 24.24
OLTRE LA RETE. L'ESPERIENZA. www.hellovenezia.com

© Vela S.p.A. - Riproduzione vietata
Progetto e realizzazione grafica a cura di Leonardo Ferrari
Redazione Vela: L. Ferrari, M. Szabados
Dati orario: Programmazione Navale ACTV
Stampa: Europrint srl, Quinto di Treviso - www.europrint.it - 56525

Hellovenezia è un marchio di Vela S.p.A.