



SOCIETÀ EMILIANA TRASPORTI AUTOFILOVIARI

CARTA DEI SERVIZI IN BREVE

SERVICE CHARTER IN BRIEF

RÉSUMÉ DE LA CHARTE DES SERVICES

RESUMEN DE LA CARTA DE SERVICIOS

بطاقة الخدمات باختصار

L'IMPEGNO DI SETA PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per assicurare un servizio di Trasporto Pubblico Locale affidabile e di qualità nei tre territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza, SETA si impegna a:

- 1. effettuare il servizio tutti i giorni dell'anno, in ogni circostanza, salvo in situazioni eccezionali al di fuori del controllo dell'Azienda, come interruzioni stradali, incidenti di significativa gravità, particolari fenomeni meteorologici (es. piogge, nevicate o gelate straordinarie), calamità naturali (es. terremoti o alluvioni), o altri eventi di ordine pubblico (manifestazioni, presidi, cortei, ecc.) che possano ripercuotersi sulle condizioni di traffico e viabilistiche. Nelle festività il servizio è garantito con orario normale festivo;
- 2. in caso di sciopero, garantire i servizi minimi indispensabili, definiti dalla vigente normativa che disciplina l'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali. Le fasce orarie di garanzia previste dalla legge – che possono subire variazioni a seguito di decisioni della Commissione di garanzia dell'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali – sono a oggi così differenziate per bacino;

Gli orari delle fasce di garanzia del servizio TPL gestito da SETA in caso di sciopero

Bacino provinciale	Servizio Urbano	Servizio Extraurbano
Modena	Dall’1 settembre al 30 giugno: dalle ore 6.30 alle ore 8.30; dalle ore 12.00 alle ore 16.00 Dall’1 luglio al 31 agosto: dalle ore 6.30 alle ore 8.30; dalle ore 16.30 alle ore 20.30	Dall’1 settembre al 30 giugno: dalle ore 6.00 alle ore 8.30; dalle ore 12.30 alle ore 16.00 Dall’1 luglio al 31 agosto: dalle ore 6.00 alle ore 8.30; dalle ore 16.30 alle ore 20.00
Reggio Emilia	Da inizio servizio alle ore 9.00; dalle ore 13.00 alle ore 15.30	Da inizio servizio alle ore 9.00; dalle ore 13.00 alle ore 15.30
Piacenza	Dalle ore 7.00 alle ore 10.00; dalle ore 12.00 alle ore 15.00 (sono garantite le corse in partenza dai capolinea dalle ore 6.45 fino alle ore 9.45 e dalle ore 11.46 fino alle ore 14.45)	Da inizio servizio alle ore 8.30; dalle ore 12.00 alle ore 15.00 (sono garantite le corse in partenza dai capolinea fino alle ore 8.00 e dalle ore 11.31 fino alle ore 14.30)

DIRITTI E DOVERI DI CHI VIAGGIA CON I MEZZI SETA

DIRITTI – I cittadini-utenti del servizio di Trasporto Pubblico Locale su gomma dei territori di Modena, Reggio Emilia e Piacenza che utilizzano i mezzi SETA hanno diritto a:

- 1. viaggiare in tutta sicurezza;
- 2. usufruire di un servizio regolare e puntuale (compatibilmente con la situazione viabilistica stradale, non controllabile da SETA);
- 3. viaggiare in un ambiente pulito e confortevole;
- 4. poter reperire agevolmente i titoli di viaggio (a terra o a bordo mezzo);
- 5. accedere in modo semplice e tempestivo a tutte le informazioni relative al servizio, chiamando il Servizio Informazioni SETA al numero telefonico **840 000 216**, oppure collegandosi on line al sito **www.setaweb.it** e tenendo conto che le tabelle orarie dei trasporti SETA sono regolarmente esposte a tutte le fermate o nelle autostazioni;
- 6. poter riconoscere facilmente il personale addetto al servizio;
- 7. vedere rispettate tutte le disposizioni contenute nel “Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose”.

I clienti SETA che non vedessero rispettare le condizioni di viaggio suddette o che incorressero in qualche irregolarità o inottemperanza di servizio, hanno diritto a:

1. Fare una segnalazione, fornire un suggerimento, sporgere un reclamo

SETA mette a disposizione della Clientela diversi canali di comunicazione e di ascolto, attraverso i quali è possibile fare una segnalazione, fornire un suggerimento o sporgere un reclamo. Osservazioni, suggerimenti, richieste o reclami possono essere inviati all'Azienda seguendo le indicazioni contenute nel “Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose”, art. 11 “Altre disposizioni”, paragrafo “Segnalazioni e reclami” (v. sito **www.setaweb.it**):

Art. 11 – ALTRE DISPOSIZIONI - Paragrafo “SEGNALAZIONI E RECLAMI”

Segnalazioni, reclami, suggerimenti o apprezzamenti possono essere inoltrati in uno dei seguenti modi entro 3 mesi dall'accaduto:

- 1. per posta, scrivendo all'Ufficio Segnalazioni di SETA del bacino provinciale di competenza
- 2. online, compilando il modulo relativo al bacino provinciale di competenza

- 3. fornire un servizio continuo e regolare, che – compatibilmente con le condizioni di traffico e viabilistiche e fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore – sappia rispettare con puntualità gli orari di servizio programmati;
- 4. in caso di ritardi o interruzioni di servizio dovute a incidenti, guasti, ecc., adottare tutte le misure necessarie a ridurre la durata del disservizio e il disagio arrecato agli utenti;
- 5. offrire un servizio accessibile a tutti, senza discriminazione alcuna di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, garantendo la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie e fasce di utenza: in questo contesto si inserisce l'impegno a migliorare l'accessibilità al servizio da parte dei cittadini disabili e degli anziani;
- 6. adottare tutte le misure idonee e necessarie, di carattere operativo, tecnico e organizzativo, per migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto, compatibilmente con le risorse disponibili;
- 7. migliorare costantemente le proprie prestazioni ambientali attraverso politiche di investimento finanziate (es. per il rinnovo del parco mezzi) orientate allo sviluppo sostenibile;
- 8. curare la formazione del personale, affinché adotti verso la clientela comportamenti professionali improntati a correttezza e cortesia;
- 9. tutelare il diritto dei cittadini alla corretta esecuzione del servizio, garantendo loro la possibilità di:

- presentare osservazioni, richieste, suggerimenti e reclami
- presentare richiesta di rimborso
- presentare richiesta di risarcimento
- presentare ricorso avverso sanzioni elevate per mancanza o uso irregolare di titoli di viaggio

Indennizzi/rimborsi previsti da SETA in caso di irregolarità nell'esecuzione/organizzazione del servizio

Tipologia Servizio	Irregolarità	Modalità di richiesta	Indennizzo/Rimborso
Servizio extraurbano	Cancellazione corsa o ritardo alla partenza dalla fermata superiore a 60 minuti*	Richiesta di rimborso scritta entro le 48 ore successive al verificarsi dell'evento. La richiesta di rimborso deve essere presentata compilando il modulo reclami SETA pubblicato su www.setaweb.it (sezione “RECLAMI”: v. in particolare, all'interno del modulo, il punto “Richiesta rimborso se dovuto”) e allegando una copia del titolo di viaggio (es. fotocopia, o scansione o screenshot), tranne che nel caso di “non effettuazione della corsa”. SETA si impegna a rispondere alla richiesta di rimborso entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento.	Rimborso in denaro, tramite bonifico bancario, pari al costo completo del biglietto (regolarmente convalidato), al prezzo a cui è stato acquistato, o fino al massimo del 20% del titolo in caso di biglietti per comitive. Per i titolari di abbonamento: rimborso pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento (regolarmente convalidato). <i>oppure, in alternativa</i> Rilascio di un voucher (di valore pari al costo completo del biglietto acquistato o alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento), 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.
Servizio urbano	Cancellazione corsa o ritardo alla partenza dalla fermata superiore a 30 minuti*		
Servizi innovativi (es. servizi a chiamata ProntoBus; Aladino; Tuobus, ecc.)	Non effettuazione corsa o ritardo superiore a 30 minuti*		

* Se non sono intervenuti servizi sostitutivi o altre corse in transito sulla linea interessata nel lasso di tempo considerato. Non è previsto alcun rimborso qualora si verifichino disservizi dovuti a cause di forza maggiore (per esempio: calamità naturali, scioperi e altre emergenze imprevedibili).

Procedure previste da SETA in caso di irregolarità o malfunzionamento dei sistemi di rilascio/validazione dei titoli di viaggio

Tipologia Servizio	Irregolarità	Modalità di segnalazione	Procedura
Vendita titoli di viaggio a bordo mezzo tramite emettitrice	Non funzionamento emettitrice	L'utente segnala il problema all'autista, al quale deve in ogni caso rivolgersi per acquistare il biglietto.	Una volta munitosi del biglietto rivolgendosi all'autista, l'utente può proseguire il viaggio.
Vendita titoli di viaggio a bordo mezzo tramite autista in caso di assenza o mal funzionamento emettitrice	Non disponibilità titoli di viaggio da parte dell'autista		L'utente può proseguire il viaggio.
Validazione biglietti cartacei o titoli di viaggio elettronici tramite apparecchiature di convalida a bordo mezzo	Non funzionamento apparecchiature di convalida	I possessori di biglietti cartacei convalidabili dovranno segnalare all'autista il mancato funzionamento delle apparecchiature di convalida e annullare il biglietto riportando data e ora in modo leggibile sul biglietto stesso. Eventuali guasti alle apparecchiature di convalida dei titoli elettronici e di emissione dei titoli di viaggio a bordo del mezzo dovranno essere segnalati al personale viaggiante, che sarà in grado di far convalidare il titolo elettronico o emettere un titolo di viaggio alla tariffa vigente prevista per la vendita da parte del conducente; qualora il conducente non sia nella condizione di emettere un titolo di viaggio alla tariffa vigente di cui sopra, il viaggiatore potrà comunque proseguire il viaggio.	L'utente può proseguire il viaggio.

Indennizzi /rimborsi previsti da SETA in caso di mancata o ritardata risposta a un reclamo

Tipologia Servizio	Irregolarità	Modalità di richiesta	Indennizzo/rimborso
Risposta SETA a reclamo scritto	Mancata risposta o ritardo risposta superiore a 30 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo da parte di SETA	Richiesta di rimborso scritta. La richiesta di rimborso scritta deve essere indirizzata a: Direzione SETA, Strada Sant'Anna 210, 41122 Modena. Devono altresì essere indicati: nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico del richiedente. SETA si impegna a rispondere alla richiesta di rimborso entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento.	Rilascio di 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, o fino al massimo del 20% del titolo in caso di biglietti per comitive.

I clienti SETA hanno inoltre diritto a:

3. presentare richiesta di risarcimento

Per garantire la sicurezza dei passeggeri trasportati o di eventuali terze persone coinvolte in un sinistro, SETA ha stipulato specifiche polizze assicurative, in grado di rispondere dei danni causati a persone, animali o cose (qualora sia ravvisabile la responsabilità dell'Azienda).

Le coperture assicurative garantite da SETA sono contemplate nel “Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose”, art. 11 “Altre disposizioni”, paragrafo “Coperture Assicurative” (v. sito **www.setaweb.it**).

Se un passeggero trasportato subisce un danno alla persona dovrà indirizzare la richiesta di risarcimento all'Ufficio Sinistri di SETA.

4. presentare ricorso avverso sanzioni elevate per mancanza o uso irregolare di titoli di viaggio

I clienti SETA che volessero contestare una multa loro elevata per mancanza o uso irregolare di titoli di viaggio, possono presentare relativo ricorso.

Le modalità con cui presentare ricorso sono indicate nel “Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose”, art. 9 “Norme di sicurezza, divieti e sanzioni”, paragrafo “Ricorsi avverso sanzioni elevate per mancanza o uso irregolare di titoli di viaggio” (v. sito **www.setaweb.it**).

Difensore civico – Il cittadino che rilevi gravi anomalie nel servizio e non ottenga risposte soddisfacenti da SETA ha il diritto di rivolgersi al Difensore Civico Regionale (difensorecivico@regione.emilia-romagna.it), oppure all'ART Autorità di Regolazione dei Trasporti (www.autorita-trasporti.it).

DOVERI – Chi utilizza i mezzi SETA per i propri spostamenti è tenuto a:

- 1. rivolgersi al personale viaggiante in caso di pericolo;
- 2. rispettare il personale viaggiante preposto alle funzioni di guida e di controllo, attenendosi alle avvertenze e alle disposizioni da esso impartite nello svolgimento del suo lavoro;
- 3. rispettare il mezzo pubblico: non arrecare danni alle vetture con atti vandalici, non imbrattare sedili e pareti, ecc.;
- 4. astenersi da comportamenti atti a recare disturbo o danno ad altri passeggeri;
- 5. munirsi di documento di viaggio valido, agevolmente reperibile presso le biglietterie e le rivendite SETA o le emittitrici a terra (laddove presenti), oppure a bordo mezzo, tramite le emittitrici presenti su tutti i mezzi urbani (e su alcuni suburbani) o rivolgendosi all'autista;
- 6. salire a bordo mezzo dalla porta anteriore e scendere da quella centrale (salvo diversa disposizione);
- 7. convalidare sempre il titolo di viaggio a ogni salita (non solo all'inizio del viaggio, ma anche a ogni eventuale successivo cambio del mezzo: tale obbligo vale anche per i titolari di abbonamento mensile o annuale) ed essere sempre pronto a esibirlo su richiesta del personale preposto al controllo, perché il non rispetto di tale obbligo comporta una sanzione;
- 8. non occupare più di un posto a sedere per ogni singola persona e non ingombrare uscite e passaggi;
- 9. agevolare le persone con ridotta capacità motoria e lasciare il posto a sedere a persone disabili, invalidi e donne in gravidanza;
- 10. rispettare le norme che regolano il trasporto di oggetti e animali;
- 11. tenere i bambini, gli oggetti e gli animali lontani dalle porte;
- 12. astenersi dallo svolgere attività commerciale e pubblicitaria, anche se a scopo benefico, sui veicoli, alle fermate o nelle autostazioni, senza l'autorizzazione scritta di SETA;
- 13. rispettare il divieto di fumare a bordo delle vetture (DPR 11 luglio 1980 n. 753).

Per ogni ulteriore e specifico ragguaglio, consultare il “Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose”, pubblicato nella sua versione integrale sul sito **www.setaweb.it**. Una sintesi del Regolamento è esposta su tutti i mezzi in servizio e, laddove possibile, nei principali punti di accesso al servizio.

SETA’S COMMITMENT TO GUARANTEEING A QUALITY SERVICE

To ensure a reliable Local Public Transport service in the three provincial council areas of Modena, Reggio Emilia and Piacenza, SETA is committed to:

- 1. providing the service every day of the year, in all situations, apart from in circumstances beyond the company’s control – such as road closures, major accidents, exceptional weather conditions (e.g. exceptional rain, snow or frost), natural calamities (e.g. earthquakes or floods) or other public order events (demonstrations, sit-ins, marches, etc.) – which may affect traffic and road conditions. On holidays, the service is guaranteed according to the normal holiday timetable;
- 2. in the event of strikes, the minimum essential service is guaranteed, as defined by binding legislation governing the right to strike in essential public services. The times guaranteed by law – which may be subject to variations following the decisions of the Essential Public Services Strike Law Implementation Guarantee Commission – are now divided according to user area;

SETA Local Public Transport service times guaranteed in the event of strikes

Provincial user area	Urban service	Extra-urban service
Modena	From 1st September to 30th June: from 06:30 to 08:30; from 12:00 to 16:00 From 1st July to 31st August: 06:30 to 08:30; from 16:30 to 20:30	From 1st September to 30th June: from 06:00 to 08:30; from 12:30 to 16:00 From 1st July to 31st August: from 06:00 to 08:30; from 16:30 to 20:00
Reggio Emilia	From commencement of service to 09:00; from 13:00 to 15:30	From commencement of service to 09:00; from 13:00 to 15:30
Piacenza	From 07:00 to 10:00; from 12:00 to 15:00 (journeys leaving terminuses from 06:45 to 09:45 and from 11:46 to 14:45 are guaranteed)	From commencement of service to 08:30; from 12:00 to 15:00 (journeys leaving terminuses up to 08:00 and from 11:31 to 14:30 are guaranteed)

RIGHTS AND OBLIGATIONS OF PASSENGERS TRAVELLING ON SETA VEHICLES

RIGHTS – Citizen-users of the Local Public Road Transport service in the Modena, Reggio Emilia and Piacenza areas who use SETA vehicles have the right to:

- 1. travel in complete safety;
- 2. benefit from a regular, on-time service (road and traffic situations permitting, these being beyond the control of SETA);
- 3) travel in a clean, comfortable environment;
- 4) be able to find tickets easily (on or off vehicles);
- 5) quick, easy access to all information about the service, either by calling the SETA Information Service on **840 000 216**, or by visiting the Website **www.setaweb.it**; note that the SETA transport timetables are regularly displayed at all bus stops and in bus stations;
- 6) be able to recognise transport staff easily;
- 7) expect that all the rules in the “**Regulations of general conditions of carriage of people and things**” are complied with.

Any SETA customers seeing the above conditions not observed or witnessing irregularities or non-compliances in the service have the right to:

1. submit a report, make a suggestion, make a complaint

SETA has made a number of different communication and listening channels available for reports, suggestions or complaints. Comments, suggestions, requests and complaints can be sent to the Company following the instructions contained in the “**Regulations of general conditions of carriage of people and things**”, art. 11 “Other provisions”, paragraph “Reports and complaints” (see website **www.setaweb.it**):

Art. 11 – OTHER PROVISIONS - Paragraph “REPORTS AND COMPLAINTS”

Reports, complaints, suggestions and positive feedback can be submitted in one of the following ways within 3 months after the event:

- 1. by post, addressing your letter to the SETA Comments Office for the provincial user area in question;

- 3. providing a continuous and regular service which – traffic and road conditions permitting and except for in the event of interruptions caused by unforeseen circumstances – is able to comply punctually with the scheduled timetables;
- 4. in the event of delays or service interruptions due to accidents, breakdowns, etc., taking all the necessary measures to reduce the non-service time and the inconvenience to users;
- 5. offering a service accessible to all with no discrimination on the basis of, gender, race, language, religion or political opinion; guaranteeing equality of treatment to the different geographical user areas, categories and time periods: also in this context, there is the commitment to improve accessibility to the service for disabled and elderly citizens;
- 6. taking all the appropriate and necessary measures – of an operational, technical or organisational nature – to improve the efficiency and effectiveness of the service offered, in accordance with available resources;
- 7. constantly improving its environmental performance by means of funded investment policies (e.g. with regard to renewal of vehicle fleet) oriented to sustainable development;
- 8. ensuring that personnel are trained to adopt a professional, proper and polite attitude when dealing with customers;
- 9. protecting the right of citizens to have a proper service, guaranteeing them the possibility to:

- make comments, requests, suggestions and complaints
- request refunds
- request compensation
- appeal against large fines for the non-use or improper use of tickets

- 2. online, by completing the form for the provincial user area in question;
 - 3. at SETA ticket offices, by completing the complaints form provided.
- An English version of the complaints form is also available in printable format in the complaints section of the website, or in paper format at ticket offices.

It is not necessary to use the form as long as the following information is reported:

- name, surname, contact details of the user or their representative (if any), in the latter case please attach the letter of authorisation to represent the user, and a copy of the user’s valid identity document;
- date, time of departure, place or stop departed from, destination place or stop;
- description of the incident.

SETA undertakes to respond within 30 working days of receiving the report.

If no response is received within 30 days of submitting the complaint, or the response is deemed unsatisfactory, users can in the second instance contact the **Regional Ombudsman** (difensorecivico@regione.emilia-romagna.it) or the **ART Autorità di Regolazione dei Trasporti** (Office of Transport Regulation) via its website www.autorita-trasporti.it, where it is also possible to activate the ConciliaWeb dispute resolution procedure.

2. request refunds

SETA will provide a refund in the event of **delays or interruptions/irregularities in the service that are attributable to the company**. No refund will be forthcoming if the delay or interruption/irregularity in the service is due to circumstances and factors beyond the company’s control (e.g. natural calamities, particularly harsh weather conditions, road closures and traffic accidents, etc.).

SETA will reply within 30 working days from the date it receives the request.

The refund can be paid in different ways, as indicated in the “Regulations of general conditions of carriage of people and things”, art. 11 “Other provisions”, paragraph “Refund methods”: see website **www.setaweb.it**.

The tables below summarise the **different procedures and/or types of compensation/refund provided by SETA** in the event of irregularities/non-compliances in the service, malfunction of ticket issue/validation systems and non/late response to complaints (to the exclusion of all other forms of economic compensation apart from those specified below).

Compensation/refunds provided by SETA in the event of irregularities in the provision/organisation of the service

Type of Service	Irregularity	Requested by	Compensation/Refund
Extra-urban service	Cancellation of journey or delay in departure from bus stop of more than 60 minutes*	Written refund request within 48 hours of the occurrence of the event. To request a refund, please complete and submit the SETA complaints form, which is available at www.setaweb.it under the “RECLAMI” (“COMPLAINTS”) section. Specifically, you will need to fill in the “Richiesta rimborso se dovuto” (“Refund request if applicable”) section of the form, attaching a copy of your ticket (e.g. a photocopy, scan or screenshot), except in the case of “journey not carried out”. SETA undertakes to reply within 30 working days from the date it receives the request.	Money refund, by means of bank transfer, equal to the full cost of the ticket (regularly validated), at the purchase price paid or up to a maximum of 20% of the ticket price in the case of group tickets. For season ticket holders: a refund equal to the daily pro rata value of the full cost of the season ticket (provided it has been duly validated).
Urban service	Cancellation of journey or delay in departure from bus stop of more than 30 minutes*	SETA complaints form, which is available at www.setaweb.it under the “RECLAMI” (“COMPLAINTS”) section. Specifically, you will need to fill in the “Richiesta rimborso se dovuto” (“Refund request if applicable”) section of the form, attaching a copy of your ticket (e.g. a photocopy, scan or screenshot), except in the case of “journey not carried out”. SETA undertakes to reply within 30 working days from the date it receives the request.	<i>alternatively</i> Issue of a voucher (equal to the full cost of the purchased ticket or the proportionate daily share of the full cost of the season ticket), valid for the purchase, at a company ticket counter, of tickets valid for all SETA services, from one-way and multi-journey tickets to season tickets.
Innovative services (e.g. ProntoBus, Aladino, Tuobus on-demand services, etc.)	Journey not carried out or delay of more than 30 minutes*		

* In the absence of replacement services or other buses travelling on the same line within the time period in question.No refund will be payable in the event of non-service caused by unforeseen circumstances (e.g. natural calamities, strikes and other unforeseeable emergencies).

Procedures provided by SETA in the event of irregularities or malfunctions in ticket issue/validation systems

Type of Service	Irregularity	Reported by	Procedure
Tickets sold on bus by ticket machine	Ticket machine not working	User reports problem to driver and is obliged to purchase ticket directly from driver.	After purchasing ticket directly from driver, user can continue with journey.
Tickets sold on bus by driver in case of absence or malfunctioning of ticket machine	Driver has no tickets available		User can continue with journey.
Validation of paper tickets or electronic tickets using validating machines on board the vehicle	Validating machines not working	Holders of validatable paper tickets must inform the driver that the validating machines are not working and stamp the ticket manually by writing the date and time legibly on the ticket itself. Any malfunctions of the electronic ticket validation and ticketing machines on board the vehicle must be reported to the bus conductor or driver, who can validate the electronic ticket or issue a paper ticket at the applicable sale price; if the driver is not in a position to issue a paper ticket at the applicable sale price, the passenger may still continue their journey.	User can continue with journey.

Compensation/refund provided by SETA in the event of non/late response to complaint

Type of Service	Irregularity	Requested by	Compensation/refund
SETA response to written complaint	No response or response later than 30 working days from the date that SETA received the complaint	Written refund request. The written refund request must be addressed to: SETA Management (Direzione SETA, Strada Sant’Anna 210, 41122 Modena). The following details must also be provided: name, surname, address, telephone number of the claimant. SETA undertakes to reply within 30 working days from the date it receives the request.	Issue of a voucher valid for the purchase c/o company ticket counters of tickets valid for all SETA services, from one-way and multi-journey tickets to season tickets, up to a maximum of € 10.00, or up to a maximum of 20% of the ticket in the case of group tickets.

SETA customers also have the right to:

3. request compensation

In order to guarantee the safety of the passengers carried or any third parties involved in an accident, **SETA has contracted specific insurance policies** to cover damage to people, animals or things (if the company’s responsibility is acknowledged).

The insurance coverage provided by SETA is governed by the “Regulations of general conditions of carriage of people and things”, art. 11 “Other provisions”, paragraph “Insurance Coverage” (see website **www.setaweb.it**).

If a passenger on board suffers personal injury, any compensation claim must be sent to SETA Claims Department (Ufficio Sinistri di SETA).

4. appeal against large fines for the non-use or improper use of tickets

SETA customers wishing to contest a fine incurred for non-use or improper use of tickets must appeal in the following ways.

The procedures for submitting an appeal are indicated in the “Regulations of general conditions of carriage of people and things”, art. 9 “Safety regulations, prohibitions and penalties”, paragraph “Appeals against penalties imposed for non-use or improper use of tickets” (see website **www.setaweb.it**).

Ombudsman – Any person noting serious anomalies in the service and not obtaining a satisfactory response from SETA has the right to appeal to the Difensore Civico Regionale (Regional Ombudsman), or to ART Autorità di Regolazione dei Trasporti (Office of Transport Regulation): www.autorita-trasporti.it.

OBLIGATIONS – All persons travelling on SETA vehicles are obliged to:

- 1. notify the personnel on the vehicle of any danger;
- 2. respect the driver and inspection personnel on the vehicle, complying with the warnings and instructions they give in the course of their work;
- 3. respect the public vehicle: do not damage the vehicle with acts of vandalism, do not deface seats and walls, etc.;
- 4. do not behave in a way that disturbs or harms other passengers;
- 5. procure a valid ticket for travel; tickets are easily obtainable from SETA ticket counters or sales points, from ticket machines in the street (when installed), from ticket machines installed on all urban (and some suburban) buses and by asking the driver;
- 6. enter the bus through the front door and exit through the central door (unless otherwise specified);
- 7. **always validate the ticket when boarding a bus** (i.e. not only at the start of the journey, but also when boarding subsequent buses; this applies also to monthly and annual season ticket holders) and always have the ticket ready to show to inspection personnel when requested.
- Anyone not complying with this obligation will be subject to a fine;**
- 8. do not occupy more than one seat per person and do not obstruct the exits and aisles;
- 9. assist people with reduced mobility and give up your seat to infirm or disabled people and pregnant women;
- 10. respect the rules governing the transport of animals and objects;
- 11. keep children, objects and animals away from the doors;
- 12. do not carry out commercial or advertising activity – even if for charity purposes – on the vehicles, at the bus stops or in the bus stations without written permission from SETA;
- 13. smoking is forbidden on the vehicles (Italian Legislative Decree no. 753, 11th July 1980).

For all further details and information, please refer to the complete version of the “**Regulations of general conditions of carriage of people and things**”, published in full on the website **www.setaweb.it**. A summary of the Regulations is on display in all service vehicles and, where possible, at the main service access points.

L'ENGAGEMENT DE LA SETA POUR LA QUALITÉ DU SERVICE

La SETA prend les engagements suivants pour assurer un service de transport public local fiable et de qualité dans les provinces de Modène, Reggio Emilia et Piacenza.

1. Assurer un service chaque jour de l'année et quelles que soient les circonstances, en dehors des situations exceptionnelles indépendantes de la volonté de l'entreprise, notamment la fermeture des routes, les accidents graves, les intempéries (pluies, neiges, gelées exceptionnelles, etc.), les catastrophes naturelles (tremblements de terre, inondations, etc.) ou les événements publics (manifestations, défilés, cortèges, etc.) ayant des répercussions sur la circulation et l'état des routes. Un service est assuré les jours fériés selon un horaire spécifique.

2. Assurer un service minimum pendant les grèves conformément à la réglementation qui régit le droit de grève dans les services publics essentiels. Les tranches horaires obligatoirement desservies pendant les grèves peuvent être modifiées sur décision de la Commission d'application du droit de grève dans les services publics essentiels et sont actuellement les suivantes, selon la province concernée.

Tranches horaires du service de Transport public local assuré par la SETA pendant les grèves

Province	Service urbain	Service extra-urbain
Modena	Du 1er septembre au 30 juin: 6 h 30 à 8 h 30; 12 h à 16 h Du 1er juillet au 31 août: 6 h 30 à 8 h 30; 16 h 30 à 20 h 30	Du 1er septembre au 30 juin: 6 h à 8 h 30; 12 h 30 à 16 h Du 1er juillet au 31 août: 6 h à 8 h 30; 16 h 30 à 20 h
Reggio Emilia	Du premier départ à 9 h; de 13 h à 15 h 30	Du premier départ à 9 h; de 13 h à 15 h 30
Piacenza	7 h à 10 h; 12 h à 15 h (les trajets au départ de la tête de ligne sont assurés de 6 h 45 à 9 h 45 et de 11 h 46 à 14 h 45)	Du premier départ à 8 h 30; de 12 h à 15 h (les trajets au départ des têtes de ligne sont assurés jusqu'à 8 h et de 11 h 31 à 14 h 30)

DROITS ET DEVOIRS DES VOYAGEURS DE LA SETA

LES DROITS DE L'USAGER – Les citoyens-usagers du service de transport public local roulant des provinces de Modène, Reggio Emilia et Piacenza qui voyagent dans les véhicules de la SETA ont les droits suivants:

- voyager en sécurité
- bénéficier d'un service régulier et ponctuel (sous réserve de l'état de routes qui n'est pas du ressort de la SETA)
- voyager dans un environnement propre et confortable
- pouvoir se procurer facilement des titres de transport (en ville ou à bord du véhicule)
- accéder simplement et rapidement aux informations sur le service en appelant le Service d'information de la SETA au **840 000 216** ou par Internet sur le site **www.setaweb.it**, les horaires des transports SETA étant obligatoirement affichés à tous les arrêts et dans toutes les stations de bus
- pouvoir reconnaître facilement le personnel affecté au service
- obtenir le respect du texte "**Règlement et conditions générales de transport des personnes et des biens**".

Les clients de la SETA qui estiment que les conditions exposées plus haut ne sont pas respectées ou qui subissent une irrégularité ou une défaillance du service ont les droits suivants:

1. **Faire un signalement, une suggestion, une réclamation.** La SETA met à la disposition des usagers plusieurs canaux de communication et d'écoute qu'ils peuvent utiliser pour déposer un signalement, une suggestion ou une réclamation. Les observations, suggestions, demandes et réclamations peuvent être envoyées à l'Agence en suivant les indications données dans les "**Conditions générales de transport des personnes et des biens**", art. 11 Autres dispositions, paragraphe Signalements et réclamations (voir le site **www.setaweb.it**) :

Art. 11 – AUTRES DISPOSITIONS - Paragraphe SIGNALEMENTS ET RECLAMATIONS

Les signalements, réclamations, suggestions et observations peuvent nous être envoyés de la façon suivante dans un délai de trois mois après les faits :

- en envoyant un courrier au Bureau des signalements de la SETA du département
- en remplissant le formulaire en ligne du département

3. **Assurer un service continu et régulier** qui, sous réserve des conditions de circulation et de l'état de routes et sauf interruption du service pour cause de force majeure, respecte avec ponctualité les horaires programmés.
4. **Prendre toutes les mesures nécessaires pour réduire l'attente et la gêne causée aux usagers** en cas de retards ou d'interruptions du service dus à des incidents, des pannes etc.
5. **Offrir un service accessible à tous** sans discrimination de nationalité, de sexe, de race, de langue, de religion ou d'opinion politique; assurer l'égalité de traitement entre les zones géographiques desservies et les catégories d'usagers; améliorer l'accessibilité aux personnes handicapées et âgées.
6. **Adopter toutes les mesures nécessaires**, opérationnelles, techniques ou administratives, **pour améliorer l'efficacité du service** en fonction des moyens disponibles.
7. **Améliorer en permanence les performances écologiques** par un effort d'investissement en faveur du développement durable (renouvellement du parc de véhicules, etc.).
8. **Donner au personnel une formation** lui permettant d'avoir envers la clientèle un comportement professionnel, correct et courtois.
9. **Veiller au droit des usagers à bénéficier d'une bonne exécution du service** et leur donner la possibilité de présenter:

- des observations, des demandes, des suggestions et des réclamations
- des demandes de remboursement
- des demandes d'indemnisation
- des recours contre les sanctions pour absence ou usage irrégulier du titre de transport

3. en remplissant un formulaire de réclamation à la billetterie SETA. Le formulaire de réclamation est disponible en anglais sur le site dans la section réclamations en format imprimable ou à la billetterie en format papier. Il est possible de ne pas utiliser le formulaire à condition de mentionner les informations suivantes:
 - prénom, nom, code postal de l'utilisateur ou de son représentant avec copie du mandat et d'une pièce d'identité en cours de validité ;
 - date et heure de départ, lieu ou arrêt de départ, lieu ou arrêt de destination ;
 - description de l'événement.

La SETA s'engage à répondre dans les 30 jours ouvrables qui suivent la réception du signalement.

Sans réponse dans les 30 jours qui suivent la réclamation ou si l'utilisateur n'est pas satisfait de la réponse obtenue, il peut former un recours auprès du **Défenseur des Droits régional** (difensorecivico@regione.emilia-romagna.it) ou auprès de l'**ART Autorité de Régulation des Transports**, sur le site www.autorita-trasporti.it où il peut également activer une procédure de conciliation ConciliaWeb..

2. Présenter des demandes de remboursement

La SETA rembourse les voyageurs qui ont subi un **retard, une interruption ou une irrégularité du service imputable à l'entreprise**. Aucun remboursement n'est dû quand le retard, l'interruption ou l'irrégularité du service est causé par des circonstances indépendantes de la volonté de l'entreprise (catastrophes naturelles, conditions météorologiques particulièrement difficiles, interruption du trafic, accidents de la route, etc.).

La SETA répond dans les 30 jours ouvrables qui suivent la réception de la demande.

Le remboursement peut s'effectuer de plusieurs manières, comme l'indiquent les "Conditions générales de transport des personnes et des biens", art. 11 " Autres dispositions", paragraphe "Modalités de remboursement" : voir site www.setaweb.it.

Les tableaux ci-dessous résument **les procédures et les types d'indemnisation et de remboursement prévus par la SETA** pour les usagers qui ont subi une défaillance du service, un dysfonctionnement du système de délivrance ou de validation des titres de transport, un défaut ou un retard dans la réponse à une réclamation (à l'exclusion de toute autre forme d'indemnité que celles qui sont énumérées ci-dessous).

Indemnités/remboursements prévus par la SETA en cas d'irrégularité dans l'exécution/l'organisation du service

Type de service	Irrégularité	Modalités de la demande	Indemnisation/ Remboursement
Service extra-urbain	Annulation du passage ou départ de l'arrêt retardé de plus de 60 minutes*	Demande de remboursement formulée par écrit dans les 48 heures qui suivent l'événement. Pour présenter la demande de remboursement, remplir le formulaire de réclamation SETA publié sur www.setaweb.it , dans la rubrique « RECLAMI » (« RÉCLAMATIONS ») : voir notamment dans le formulaire le point « Richiesta rimborso se dovuto » (« Demande de remboursement éventuelle ») ; joindre une copie du titre de transport (par ex. photocopie, scan ou copie d'écran), sauf dans les cas de trajet non effectué. SETA s'engage à répondre à la demande de remboursement dans les 30 jours ouvrables qui suivent la réception de la demande.	Remboursement en espèces, par virement bancaire, correspondant au coût total du billet (dûment validé), au prix auquel il a été acheté, ou jusqu'à un maximum de 20 % du prix du titre de transport dans le cas de billets de groupe. Pour les titulaires d'un abonnement: remboursement correspondant à la quote-part journalière du coût total de l'abonnement (dûment validé).
Service urbain	Passage annulé ou départ de l'arrêt retardé de plus de 30 minutes*		
Nouveaux services (par ex. services d'appel ProntoBus, Aladino, Tuobus, etc.)	Retard supérieur à 30 minutes; course réservée et non effectuée*		<i>Ou, à titre d'alternative</i> Délivrance d'un avoir (d'un montant égal au prix du billet acheté ou à la fraction journalière du prix total de l'abonnement), valable pour l'achat à la billetterie de la société de titres de transport utilisables sur tous les services SETA, tickets simples, multicourses, abonnements.

* À défaut de service de remplacement ou autres desserte en transit sur la ligne dans la tranche horaire concernée. Aucun remboursement n'est prévu quand les perturbations du service sont dues à des causes de force majeure (calamités naturelles, grèves ou autre évènement imprévisible).

Procédures prévues par la SETA en cas d'irrégularité ou de dysfonctionnement dans la délivrance/validation des titres de transport

Type de service	Irrégularité	Modalités de signalement	Procédure
Vente de titres de transport à bord des véhicules par des distributeurs automatiques	Dysfonctionnement des distributeurs automatiques	Le passager signale le problème au chauffeur auquel il doit s'adresser pour l'achat du billet.	Le passager muni du titre de transport délivré par le chauffeur le valide et peut poursuivre son voyage
Vente de titre de transport à bord par le chauffeur en cas d'absence ou de dysfonctionnement du distributeur automatique	Impossibilité de se procurer un titre de transport auprès du chauffeur		L'usager peut poursuivre son voyage.
Validation des billets papier ou des titres de transport électroniques par des appareils à bord de l'autobus	Les appareils de validation ne fonctionnent pas	Les voyageurs titulaires de billets papier à valider doivent signaler au chauffeur le dysfonctionnement des appareils de validation et annuler le billet en y inscrivant la date et l'heure de façon lisible. Les voyageurs doivent signaler les pannes des appareils de validation des titres de transport électroniques et de distribution des billets à bord au personnel du bus qui validera le titre de transport électronique ou éditera un billet au tarif en vigueur ; si le chauffeur ne peut pas lui remettre de billet au tarif en vigueur, le voyageur peut poursuivre son voyage.	L'usager peut poursuivre son voyage.

Indemnités/remboursements prévus par la SETA pour défaut ou retard de réponse à une réclamation

Type de service	Irrégularité	Modalités de la demande	Indemnisation/ Remboursement
Réponse de la SETA à une réclamation écrite	Défaut ou retard de réponse supérieur à 30 jours ouvrables après réception de la réclamation par la SETA	Demande de remboursement écrite La demande de remboursement écrite doit être adressée à: Direzione SETA, Strada Sant'Anna 210, 41122 Modena. La demande doit également comporter les informations suivantes : nom, prénom, adresse, numéro de téléphone du passager. La SETA s'engage à répondre à la demande de remboursement dans les 30 jours ouvrables qui suivent la réception du courrier.	Délivrance d'un avoir pour l'achat d'un titre de transport (un ou plusieurs trajets ou abonnement) pour un total de 10 euros maximum sur toutes les lignes de la SETA, ou jusqu'à 20% du titre de transport s'il s'agit de billets de groupe.

Les clients de la SETA ont également les droits suivants.

3. Demande d'indemnisation

Pour assurer la sécurité des passagers ou des tierces personnes impliquées dans un accident, la **SETA souscrit des polices d'assurance spécifiques** (qui couvrent les dommages causés aux personnes, aux animaux ou aux biens quand la responsabilité de l'entreprise est engagée).

Les garanties souscrites par la SETA sont décrites dans les Conditions générales de transport des personnes et des biens, art. 11 "Autres dispositions", paragraphe "Garanties souscrites" (voir site www.setaweb.it).

Si un passager transporté subit un dommage corporel, il doit adresser sa demande d'indemnisation au Bureau des sinistres de la SETA.

4. Recours contre les sanctions pour absence ou usage irrégulier du titre de transport

Les clients de la SETA qui souhaitent contester une amende pour défaut ou usage irrégulier d'un titre de transport peuvent présenter un recours selon les modalités suivantes.

Les modalités de présentation des recours sont décrites dans les Conditions générales de transport des personnes et des biens, art. 9 "Normes de sécurité, interdictions et sanctions" paragraphe "Recours contre les sanctions pour absence de titre de transport ou usage irrégulier des titres de transport": voir site (www.setaweb.it).

Médiateur – Les usagers qui ont constaté une anomalie grave dans le service et qui n'obtiennent pas de réponse satisfaisante de la SETA peuvent s'adresser au Médiateur de la région ou à l'ART (Autorité de régulation des transports): www.autorita-trasporti.it.

LES DEVOIRS DE L'USAGER – Les personnes qui voyagent dans les véhicules de la SETA sont tenues de:

- s'adresser au personnel roulant en cas de danger
- respecter le personnel roulant qui assure l'accompagnement et le contrôle des voyageurs, se conformer aux avertissements et aux dispositions qu'ils leur donnent dans le cadre de leurs fonctions
- respecter les véhicules publics, ne pas les endommager par des actes de vandalisme, ne pas salir les sièges, les revêtements, etc.
- ne pas avoir de comportement susceptible de perturber les autres passagers ou de leur nuire
- se munir d'un titre de transport valide qu'elles peuvent se procurer facilement à la billetterie et chez les revendeurs de la SETA, aux distributeurs extérieurs (quand ils existent) ou à bord du véhicule, aux distributeurs installés dans les bus urbains et dans certains bus extra-urbains ou auprès du chauffeur
- monter dans le bus par la porte avant et en descendre par la porte centrale (sauf disposition contraire)
- toujours valider leur titre de transport à chaque montée au début du voyage, mais aussi à chaque correspondance (cette obligation concerne également les abonnements mensuels ou annuels), et être toujours prêtes à le montrer au contrôleur: **le non respect de cette obligation est passible de sanction**
- ne pas occuper plus d'un siège par personne et ne pas encombrer les sorties ni les passages
- aider les personnes à mobilité réduite et céder leur place aux invalides et aux femmes enceintes
- respecter les règles sur le transport des objets et des animaux
- éloigner des portes les enfants, les objets et les animaux
- ne pas se livrer à des activités commerciales ou publicitaires dans les véhicules, aux arrêts ou dans les stations sans l'autorisation écrite de la SETA, même pour une oeuvre de bienfaisance
- respecter l'interdiction de fumer dans les véhicules (DPR 753 du 11 juillet 1980).

Pour toute information supplémentaire, consulter les "**Conditions générales de transport des passagers et des biens**" ou la "Charte des services " de la SETA, publiées en extenso sur le site www.setaweb.it. Un résumé du Règlement est affiché dans les véhicules en service et, partout où c'est possible, aux principaux points d'accès au service.

EL COMPROMISO DE SETA PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

Para asegurar un servicio de Transporte Público Local fiable y de calidad en los tres territorios provinciales de Módena, Reggio Emilia y Piacenza, SETA se empeña en:

1. **efectuar el servicio todos los días del año**, en cualquier circunstancia, salvo en situaciones excepcionales que estén fuera del control de la empresa, como en caso de cortes viales, accidentes de gravedad significativa, fenómenos meteorológicos particulares (ej. lluvias, nevadas o heladas extraordinarias), calamidades naturales (ej. terremotos o inundaciones) u otros eventos de carácter público (manifestaciones, ocupaciones, desfiles, etc.) que puedan repercutir en las condiciones de tráfico y viales. Durante los días festivos el servicio está garantizado con horario festivo normal;
2. **en caso de huelga, garantizar los servicios mínimos indispensables** establecidos por la normativa que reglamenta el ejercicio del derecho de huelga en los servicios públicos esenciales. Las franjas horarias de garantía establecidas por la ley -que pueden sufrir variaciones según las decisiones de la Comisión de garantía de la aplicación de la ley sobre las huelgas en los servicios públicos esenciales- actualmente se diferencian por zona;

Franjas horarias de garantía del servicio TPL gestionado por SETA en caso de huelga

Zona provincial	Servicio Urbano	Servicio Suburbano
Modena	Del 1 de septiembre al 30 de junio: de 6.30 a 8.30; de 12.30 a 16.00 Del 1 de julio al 31 de agosto: de 6.30 a 8.30; de 16.30 a 20.30	Del 1 de septiembre al 30 de junio: de 6.00 a 8.30; de 12.30 a 16.00 Del 1 de julio al 31 de agosto: de 6.00 a 8.30; de 16.30 a 20.00
Reggio Emilia	Desde la hora de inicio del servicio hasta las 9.00; de 13.00 a 15.30	Desde la hora de inicio del servicio hasta las 9.00; de 13.00 a 15.30
Piacenza	De 7.00 a 10.00; de 12.00 a 15.00 (garantizados los recorridos con salida desde la terminal de 6.45 a 9.45 y de 11.46 a 14.45)	Desde la hora de inicio del servicio hasta las 8.30; de 12.00 a 15.00 (garantizados los recorridos con salida desde la terminal hasta las 8.00 y de 11.31 a 14.30)

DERECHOS Y DEBERES DE QUIENES UTILIZAN LOS SERVICIOS SETA

DERECHOS – Los usuarios del servicio de Transporte Público Local sobre ruedas SETA en los territorios de Módena, Reggio Emilia y Piacenza tienen derecho a:

1. viajar en condiciones de máxima seguridad;
 2. gozar de un servicio regular y puntual (de acuerdo con la situación vial, que sin embargo está fuera del control de SETA);
 3. viajar en un ambiente limpio y confortable;
 4. conseguir billetes fácilmente (en tierra o a bordo del vehículo);
 5. acceder de manera rápida y sencilla a toda la información sobre el servicio, llamando al Servicio Información SETA al número telefónico **840 000 216**, conectándose al sitio Internet **www.setaweb.it** o consultando las tablas de los horarios de transporte SETA expuestas en las paradas o en las estaciones;
 6. reconocer fácilmente al personal responsable del servicio;
 7. ver respetar todas las disposiciones del “**Reglamento de las condiciones generales de transporte de personas y bienes**”.
- Los clientes SETA que no vean respetar las condiciones mencionadas o que se vean afectados por irregularidades o incumplimientos en el servicio tienen derecho a:

1. **hacer observaciones, ofrecer sugerencias y presentar reclamaciones**
- SETA pone a disposición de la clientela varios canales de comunicación y de escucha, a través de los cuales es posible hacer observaciones, ofrecer sugerencias y presentar reclamaciones. Es posible enviar a la empresa observaciones, sugerencias, solicitudes y reclamaciones según las indicaciones contenidas en el “**Reglamento de las condiciones generales de transporte de personas y bienes**”, art. 11 “Otras disposiciones”, apartado “Señalaciones y reclamaciones” (ver el sitio **www.setaweb.it**):

Art. 11 – OTRAS DISPOSICIONES - Apartado “SEÑALACIONES Y RECLAMACIONES”

Es posible enviar a la empresa señalaciones, reclamaciones, sugerencias y apreciaciones de una de las siguientes maneras en un plazo de 3 meses desde lo ocurrido:

1. por correo, escribiendo a la Oficina de Señalaciones de SETA de la zona provincial competente

3. **suministrar un servicio continuo y regular**, respetando puntualmente los horarios de servicio programados – de acuerdo con las condiciones de tráfico y viales, y salvo en caso de interrupciones por causas de fuerza mayor;
4. en caso de retrasos o interrupciones de servicio por accidentes, averías, etc., **adoptar todas las medidas necesarias para limitar la falta de servicio y las molestias a los usuarios**;
5. **ofrecer un servicio accesible para todos** sin discriminación alguna de nacionalidad, sexo, raza, idioma, religión u opiniones políticas; garantizando la paridad de tratamiento entre las distintas áreas geográficas, categorías y franjas de usuarios: en este contexto se inserta el empeño en facilitar el acceso al servicio para los discapacitados y los ancianos;
6. **adoptar todas las medidas adecuadas y necesarias**, de carácter operativo, técnico y organizativo, **para mejorar la eficiencia y la eficacia del servicio ofrecido**, de acuerdo con los recursos disponibles;
7. **mejorar constantemente las prestaciones ambientales** través de políticas de inversión financiadas (ej. para la renovación del parque de vehículos), orientadas al desarrollo sostenible;
8. **proporcionar la formación necesaria al personal** para asegurar a la clientela un tratamiento profesional, correcto y cortés;
9. **tutelar el derecho de los usuarios a una correcta ejecución del servicio**, garantizándoles la posibilidad de:

- presentar observaciones, solicitudes, sugerencias y reclamaciones
- presentar solicitudes de reembolso
- presentar solicitudes de indemnización
- presentar recurso en caso de sanciones elevadas por falta o uso irregular de billetes

2. en línea, rellenando el formulario correspondiente a la zona provincial competente
3. en las taquillas SETA, rellenando el formulario de reclamaciones en distribución. El formulario de reclamaciones está disponible, incluso en inglés, en formato imprimible en la sección Reclamaciones del sitio o en formato impreso en las taquillas. Es posible no utilizar el formulario siempre que se indiquen los siguientes datos:
 - nombre, apellido, dirección del usuario o del representante, adjuntando el correspondiente poder y la copia de un documento de identidad vigente del usuario;
 - fecha, hora de salida, lugar o parada de salida, lugar o parada de destino;
 - descripción de lo ocurrido.**SETA se compromete a responder en un plazo de 30 días hábiles desde la fecha de recepción de la señalación.** En ausencia de respuesta dentro de los 30 días desde el envío de la reclamación o en caso de respuesta considerada no satisfactoria, los usuarios pueden en segunda instancia dirigirse al **Defensor Cívico Regional** (difensorecivico@regione.emilia-romagna.it) o a la **ART Autoridad de Regulación** de los Transportes, accediendo al sitio www.autorita-trasporti.it donde es posible activar el procedimiento de conciliación ConciliaWeb.

2. presentar solicitudes de reembolso

SETA paga un **reembolso** en caso de producirse **retrasos o interrupciones / irregularidades de servicio imputables a la empresa**. No habrá reembolso si el retraso o la interrupción/irregularidad de servicio es consecuencia de circunstancias y factores que están fuera del control de la empresa (ej. calamidades naturales, condiciones meteorológicas particularmente adversas, interrupciones y accidentes viales, etc.).

SETA responde en un plazo de 30 días hábiles desde la fecha de recepción de la solicitud. El reembolso puede efectuarse de diferentes maneras, según lo indicado en el “Reglamento de las condiciones generales de transporte de personas y bienes”, art. 11 “Otras disposiciones”, apartado “Métodos de reembolso”: ver el sitio **www.setaweb.it**. Las tablas siguientes recapitulan los distintos **procedimientos/tipos de indemnización/ reembolso previstos por SETA** en el caso de que el cliente se vea afectado por irregularidades/ incumplimientos en el servicio, defectos de funcionamiento de los sistemas de emisión/validación de los billetes o falta / tardanza de respuesta a una reclamación (se excluye cualquier forma de indemnización económica no mencionada continuación).

Indemnizaciones/reembolsos previstos por SETA en caso de irregularidades en la ejecución/organización del servicio

Tipo de servicio	Irregularidad	Modalidad de pago	Indemnización / Reembolso
Servicio suburbano	Cancelación de recorrido o retraso de salida desde la parada superior a 60 minutos*	Solicitud de reembolso por escrito dentro de las 48 horas siguientes al evento. La solicitud de reembolso se debe presentar rellenando el formulario de reclamaciones SETA publicado en www.setaweb.it , en la sección “RECLAMI” (“RECLAMACIONES”): en el formulario, ver en particular el punto “Richiesta rimborso se dovuto” (“Solicitud de reembolso si corresponde”) y adjuntando una copia del título de viaje (ej. fotocopia o escaneo o captura de pantalla), excepto en caso de “no ejecución del recorrido”. SETA se compromete a responder a la solicitud de reembolso en un plazo de 30 días hábiles desde la fecha de recepción de la solicitud.	Reembolso en dinero mediante transferencia bancaria del coste total del billete (regularmente convalidado) al precio de compra o hasta un máximo del 20% del título de viaje en caso de billetes para comitivas. Para los de un abono: reembolso equivalente a la parte proporcional diaria del coste total del abono (debidamente validado). <i>O bien, como alternativa</i> Emisión de un cupón (por el coste total del billete comprado o por la cuota diaria sobre el coste total del abono), válido para la compra, en la taquilla de la empresa, de títulos de viaje utilizables en todos los servicios SETA, a elección entre billetes de un solo recorrido o varios recorridos o abonos.
Servicio urbano	Cancelación de recorrido o retraso de salida desde la parada superior a 30 minutos*		
Servicios innovadores (ej. servicios por llamada ProntoBus, Aladino, Tuobus, etc.)	Falta de ejecución del recorrido o retraso superior a 30 minutos*		

* Si no hubo servicios sustitutivos u otros recorridos en tránsito en la línea en cuestión durante el lapso de tiempo considerado. No está previsto ningún reembolso en caso de faltas de servicio por causas de fuerza mayor (por ejemplo: calamidades naturales, huelgas y otras emergencias imprevisibles).

Procedimientos previstos por SETA en caso de irregularidades o defectos de funcionamiento en los sistemas de emisión/validación de los billetes

Tipo de servicio	Irregularidad	Modalidad de observación	Procedimiento
Venta de billetes a bordo del vehículo por medio de máquina emisora	Defecto de funcionamiento de la máquina	El usuario señala el problema al conductor, al cual debe dirigirse en todo caso para comprar el billete.	Una vez que ha comprado el billete dirigiéndose al conductor, el usuario puede continuar el viaje.
Venta de billetes a bordo del vehículo por medio del conductor en caso de ausencia o defecto de funcionamiento de la máquina emisora	Billetes no disponibles		El usuario puede seguir viajando.
Validación de billetes impresos o títulos de viaje electrónicos mediante equipos de validación a bordo del vehículo	Defecto de funcionamiento de equipos de validación	Los poseedores de billetes impresos deberán señalar al conductor todo defecto de funcionamiento de los equipos de validación y anular el billete escribiendo la fecha y la hora claramente en el billete. Cualquier avería de los equipos de validación de los títulos electrónicos y de emisión de títulos de viaje a bordo del vehículo deberá ser señalada al personal viajante, que podrá hacer validar el título electrónico o emitir un título de viaje a la tarifa vigente prevista para la venta por parte del conductor; si el conductor no está en condiciones de emitir un título de viaje a la tarifa vigente, el viajero podrá de todas maneras continuar su viaje.	El usuario puede seguir viajando.

Indemnizaciones/reembolsos previstos por SETA en caso de falta o tardanza de respuesta a una reclamación

Tipo de servicio	Irregularidad	Modalidad de pago	Indemnización/ reembolso
Respuesta de SETA a una reclamación por escrito	Falta de respuesta o plazo de respuesta superior a 30 días hábiles desde la recepción de la reclamación por parte de SETA	Solicitud de reembolso por escrito. La solicitud de reembolso escrita debe dirigirse a: Direzione SETA, Strada Sant’Anna 210, 41122 Modena. Indicar asimismo: nombre, apellido, dirección, teléfono del solicitante. SETA se compromete a responder a la solicitud de reembolso en un plazo de 30 días hábiles desde la fecha de recepción de la solicitud.	Emisión de un cupón válido para la compra, en la taquilla de la empresa, de títulos de viaje utilizables en todos los servicios SETA, a elección entre billetes de un solo recorrido o varios recorridos o abonos, hasta un máximo de € 10,00 o hasta un máximo del 20% del título en caso de billetes para comitivas.

Además, los clientes SETA tienen derecho a:

3. presentar solicitudes de indemnización

Con el fin de garantizar la seguridad de los pasajeros transportados y de los terceros involucrados en accidentes, **SETA ha estipulado pólizas de seguro específicas** para cubrir los daños a personas, animales o bienes (en caso de constatarse la responsabilidad de la empresa).

Las coberturas de seguro garantizadas por SETA están contempladas en el “Reglamento de las condiciones generales de transporte de personas y bienes”, art. 11 “Otras disposiciones”, apartado “Coberturas de seguro” (ver el sitio **www.setaweb.it**).

Si un pasajero transportado sufre un daño personal, deberá dirigir una solicitud de indemnización a la Oficina Siniestros de SETA.

4. presentar recurso en caso de sanciones elevadas por falta o uso irregular de billetes

Los clientes SETA que deseen objetar a una multa por falta o uso irregular de billetes pueden presentar recurso de la siguiente manera:

Las modalidades para presentar recurso están indicadas en el “Reglamento de las condiciones generales de transporte de personas y bienes”, art. 9 “Normas de seguridad, prohibiciones y sanciones”, apartado “Recursos contra sanciones elevadas por falta o uso irregular de títulos de viaje” (ver el sitio **www.setaweb.it**).

Defensor cívico – El usuario que observe anomalías graves en el servicio y no obtenga respuestas satisfactorias de SETA tendrá derecho a dirigirse al Defensor Cívico Regional o a la ART Autoridad de Regulación de los Transportes www.autorita-trasporti.it.

DEBERES – Los usuarios de los medios de transporte SETA tienen la obligación de:

1. dirigirse al personal viajante en caso de peligro;
2. respetar al personal viajante responsable de las funciones de conducción y control, ateniéndose a las advertencias y disposiciones impartidas durante el desempeño del trabajo de dicho personal;
3. respetar el medio de transporte público: no dañar los vehículos con actos de vandalismo; no ensuciar los asientos y las paredes, etc.;
4. abstenerse de comportamientos que puedan ocasionar molestias o daños a otros pasajeros;
5. comprar un billete válido en una taquilla o en un puesto de reventa SETA o en una máquina emisora en tierra (donde las hay) o en la máquina emisora a bordo de todos los medios urbanos (y algunos suburbanos), o bien solicitándolo al conductor;
6. subir al vehículo por la puerta delantera y bajar por la central (salvo que la disposición sea otra);
7. convalidar siempre el billete a cada subida (no sólo al comienzo del viaje sino también a cada cambio de medio; esta obligación vale también para los poseedores de abonos mensuales o anuales) y tenerlo a mano para mostrarlo al personal de control, ya que el incumplimiento de esta obligación implica una sanción;
8. no ocupar más de un asiento por persona y no obstaculizar el paso y la salida;
9. favorecer a las personas con capacidad motora reducida y dejar el asiento a personas discapacitadas y a mujeres embarazadas;
10. respetar las normas que reglamentan el transporte de objetos y animales;
11. mantener a los niños, a los objetos y a los animales lejos de las puertas;
12. abstenerse de ejercer actividades comerciales y publicitarias, aun con fines benéficos, en los vehículos, en las paradas y en las estaciones sin autorización escrita de SETA;
13. respetar la prohibición de fumar a bordo de los vehículos (Decreto del Presidente de la República del 11 de julio de 1980 n. 753).

Por cualquier información, consultar el “**Reglamento de las condiciones generales de transporte de personas y bienes**”, publicado en su versión integral en el sitio **www.setaweb.it**. Se expone una síntesis del Reglamento en todos los vehículos en servicio y, en lo posible, en los principales puntos de acceso al servicio.

التزام SETA بضمان جودة الخدمة

لضمان تقديم خدمة نقل ومواصلات عامة ومحلية ذات ثقة وكفاءة داخل إقليم مودينا، ريجو إميليا وبياتشينسا الثلاثة، فإن SETA تلتزم بما يلي:

- تقديم الخدمة يوميا على مدار العام**، وفي كل الظروف والأحوال ماعدا الحالات الاستثنائية الخارجة عن إرادة الشركة كعمليات قطع الطريق أو حوادث السير الخطيرة، إضافة إلى الظروف المناخية القاسية بشكل خاص (مثل الأمطار الغزيرة أو الثلوج الكثيفة) والكوارث الطبيعية (مثل الزلازل أو الفيضانات) وإضافة إلى الأحداث العامة الأخرى (مثل المظاهرات والمسيرات وغيرها) التي يمكنها أن تؤثر سلباً على حركة المرور والطرق. في أيام العطلات يتم تقديم الخدمات في مواعيدها بالتوقيت العادي لأيام الإجازات؛
- في حالة وجود إضرابات يتم تقديم الخدمات في حدها الأدنى التي لا يمكن الاستغناء عنها**، وفقاً للقواعد والقوانين المعمول بها والتي تنظم عملية ممارسة الحق في الإضراب لمقدمي الخدمات العامة الأساسية. أوقأت ضمان تقديم الخدمة التي يحددها القانون – التي يمكن أن تتغير وفقاً لأية قرارات من قبل لجنة ضمان تطبيق وتنفيذ القانون أثناء الإضراب عن العمل لمقدمي الخدمات العامة؛الأساسية – هي أوقات تختلف من مكان لآخر:

- تقديم خدمة مستمرة ومنظمة** والتي من شأنها- وفقاً لظروف حركة المرور وحالات الطرق ومع استثناء حالات التوقف والانقطاع الناتجة عن أسباب طارئة خارجة عن الإرادة – أن تحترم وتراعي الالتزام بمواعيد الخدمات المحددة مسبقاً؛
- في حالات تأخر أو توقف الخدمة نتيجة لوجود حوادث سير على الطرق أو أعيال وما إلى ذلك، يتم اتخاذ كل الإجراءات الضرورية لتقليل مدة توقف الخدمة للحد من الأضرار والمضايقات التي قد يعاني منها مستخدمي هذه الخدمة؛**
- تقديم خدمة متاحة للجميع** دون أي تمييز عرقي أو جنسي أو لغوي أو ديني أو فكري سياسي؛ وذلك لضمان تحقيق مبدأ المساواة المطلقة في التعامل سواء بين المناطق الجغرافية التي تعمل بها الخدمة أو بين مختلف الفترات الزمنية التي يتم فيها استخدام هذه الخدمة؛ يظهر في هذا الإطار الالتزام بتحسين مدى إتاحة هذا الخدمة لتوفيرها ولتسهيل الحصول عليها من قبل المواطنين المعاقين وكبار السن؛

- تبني جميع الإجراءات المناسبة والضرورية**، ذات الطبيعة الفنية أو التقنية أو التنظيمية وذلك لتحسين مدى كفاءة وفاعلية الخدمة المقدمة بما يتوافق مع الموارد المتاحة؛
- التحسين الدائم للأداءات والخدمات البينية** عن طريق تبني سياسات الاستثمار الممول (مثل تجديد آلات وأدوات المحطات) والموجه لتطوير مستدام؛
- الاهتمام بتأهيل وتدريب طاقم العمل** للتعامل مع الجمهور الذي يحصل على الخدمة بشكل احترافي يراعي تحقيق مبادئ الاحترام والذوق العام؛
- حماية حق المواطنين في الحصول على أفضل وأصح أداء ممكن للخدمة**، مما يضمن لهم إتاحة ما يلي:
 - تقديم الملاحظات والطلبات والاقتراحات والشكاوى**
 - تقديم طلب استرجاع مقابل الخدمة**
 - تقديم طلب تعويض**
 - تقديم طلبات إعادة مراجعة العقوبات والغرامات العالية الصادرة نتيجة لاستخدام الخدمة بشكل غير قانوني أو نتيجة لعدم امتلاك تذاكر السفر والتنقل**

المناطق الإقليمية	خدمة المواصلات داخل المدينة	خدمة المواصلات خارج المدينة
مودينا	من 1 سبتمبر وحتى 30 يونيو: من الساعة 6.30 وحتى الساعة 8.30 ومن الساعة 12.00 وحتى الساعة 16.00 من 1 يوليو وحتى 31 أغسطس: من الساعة 6.30 وحتى الساعة 8.30 ومن الساعة 16.30 وحتى الساعة 20.30	من 1 سبتمبر وحتى 30 يونيو: من الساعة 6.00 وحتى الساعة 8.30 ومن الساعة 12.30 وحتى الساعة 16.00 من 1 يوليو وحتى 31 أغسطس: من الساعة 6.00 وحتى الساعة 8.30 ومن الساعة 16.30 وحتى الساعة 20.00
ريجو إميليا	من بداية الخدمة وحتى الساعة 9.00؛ من الساعة 13.00 وحتى الساعة 15.30	من بداية الخدمة وحتى الساعة 9.00؛ من الساعة 13.00 وحتى الساعة 15.30
بياتشينسا	من الساعة 7.00 وحتى الساعة 10.00؛ من الساعة 12.00 وحتى الساعة 15.00 (يراعى ضمان بداية النقل من محطات بداية الخط من الساعة 6.45 وحتى الساعة 9.45 ومن الساعة 11.46 وحتى الساعة 14.45)	من بداية الخدمة وحتى الساعة 8.30؛ من الساعة 12.00 وحتى الساعة 15.00 (يراعى ضمان بداية النقل من محطات بداية الخط حتى الساعة 8.00 ومن الساعة 11.31 وحتى الساعة 14.30)

حقوق وواجبات المستخدم الذي يتنقل بوسائل النقل الخاصة بشركة SETA

الحقوق

يتمتع المواطنون المستخدمون لخدمة النقل والمواصلات العامة المحلية، على مثن الباصات، داخل مناطق مودينا، ريجو إميليا وبياتشينسا والذين يستخدمون وسائل مواصلات SETA، بالحقوق الآتية:

- حق السفر في أمان تام؛
- حق الحصول على خدمة منتظمة متوفرة في الوقت المحدد لها (بما يتوافق مع حالة الطُرق والشوارع والتي لا تخضع لتحكم شركة SETA)؛
- حق السفر والتنقل في بيئة نظيفة ومريحة؛
- حق توافر إمكانية الحصول على تذاكر سفر وتنقل بكل سهولة (سواء على الأرض أو على مثن المركبة)؛
- الحصول بسهولة ويسارع وقت ممكن على جميع المعلومات المتعلقة بالخدمة وذلك عند الاتصال بخدمة المعلومات الخاصة بشركة SETA على رقم الهاتف **840 000 216**، أو عن طريق شبكة الإنترنت بالدخول إلى موقع الشركة **www.setaweb.it** مع مراعاة أن جداول مواعيد تحرك ووصول وسائل النقل والمواصلات الخاصة بشركة SETA موجودة بشكل دائم في جميع المحطات الرئيسية ومحطات التوقف؛
- حق توافر إمكانية التعرف بسهولة على طاقم العمل الذي يقدم هذه الخدمة؛
- حق ملاحظة احترام جميع القواعد والقوانين المذكورة في”لائحة الشروط والظروف العامة لنقل الأشخاص والأشياء.“

يحق لمستخدمي خدمة SETA الذين لاحظون عدم احترام القواعد والقوانين المنظمة للرحلات والتنقل المذكورة أو الذين قد لاحظون وجود عدم انتظام الخدمة أو عدم احترام المواعيد الخاصة بها، أن يقوموا بالآتي:

- التبليغ عن ذلك كله وتقديم المقترحات الخاصة بهم والتقدم بشكوى نتيجة لذلك**

توفر شركة SETA لزبائنها وسائل وطرق اتصال واستماع مختلفة والتي من خلالها أصبح من الممكن لهؤلاء الزبائن أن يقوموا بالتبليغ أو تقديم المقترحات أو التقدم بالشكاوى.

يمكن إرسال الملاحظات أو الاقتراحات أو الطلبات أو الشكاوى إلى الشركة بتأجيل الإرشادات الواردة في ”لائحة الشروط العامة للأشخاص والبضائع“، المادة 11 “أحكام أخرى - فترة “التقارير والشكاوى” (انظر الموقع **www.setaweb.it**):

المادة 11 - أحكام أخرى - فترة “التقارير والشكاوى”

يُمكن تقديم التقارير أو الشكاوى أو الاقتراحات أو التقديرات بإحدى الطرق التالية خلال 3 أشهر من تاريخ الحدث:

- عن طريق البريد، من خلال الكتلة إلى مكتب تقارير SETA المختص بمنطقة المقاطعة
- عبر الإنترنت، من خلال ملاء النموذج المتعلق باختصاص منطقة المقاطعة

التعويض\الاسترجاع المحدد والمنصوص عليه من قبل شركة SETA في حالة عدم انتظام تقديم\تنظيم الخدمة

نوعية الخدمة	عدم انتظام الخدمة	طريقة تقديم الطلب	التعويض\الاسترجاع
خدمة المواصلات خارج المدينة	إلغاء خط السير أو التأخر في بدء التحرك من المحطة لمدة أطول من 60 دقيقة*	إلغاء خط السير أو التأخر في بدء التحرك من المحطة لمدة أطول من 30 دقيقة*	الاسترداد المالي، من خلال تحويل بكي، مساو للتكلفة الكاملة للتذكرة (التي تم حتمها وتعملها بالشكل القانوني المطلوب) لسعر الذي اشترت به هذه التذكرة أو على أقصى 20 % من سعر التذكرة في حالة بطاقات المجموعات
خدمة المواصلات داخل المدينة	إلغاء خط السير أو التأخر في بدء التحرك من المحطة لمدة أطول من 30 دقيقة*	إلغاء خط السير أو التأخر في بدء التحرك من المحطة لمدة أطول من 30 دقيقة*	يجب تقديم طلب استرداد الأموال عن طريق تعبئة نموذج متطلبات SETA المتشور على الموقع الإلكتروني WWW.SETAWEB.IT (في قسم “RECLAMI” “الطلبات”، انظر تحديد اسم “RICHIESTA” “RIMBORSO SE DOVUTO” “طلب استرداد الأموال عند استحقاقها” في النموذج) ورفاق نسخة من التذكرة (مثل صورة ضوئية أو نسخة مسجوعة صوتياً أو نسخة شاتية)، باستثناء حالة “عدم إتمام الرحلة”.
خدمات مبتكرة حسب الطلب (مثل خدمات ProntoBus، Tuobus، Aladino وغيرها)	عدم القيام بخط السير أو التأخر الذي يزيد عن 30 دقيقة*	عدم القيام بخط السير أو التأخر الذي يزيد عن 30 دقيقة*	إصدار قسيمة (بقيمة تساوي التكلفة الكاملة للتذكرة المشترأة أو الجزء اليومي من التكلفة الكاملة للاشتراك)، صالحة للشراء من مكتب تذاكر الشركة لتذاكر السفر التي يمكن استخدامها في جميع خدمات SETA، مع اختيار بين تذاكر الرحلة الواحدة، وتذاكر الرحلات المتعددة، وتذاكر الاشتراك.
		تتزم شركة SETA بالرد على طلب استرداد مقابل الخدمة في غضون 30 يوم عمل من تاريخ استقبال الطلب.	

في حالة عدم توفير وسائل خدمة بديلة أو خطوط سير أخرى على نفس الخط في خلال الفترة المحددة. ليس هناك أية استردادات إذا كان توقّف الخدمة ناتج عن أسباب خارجة عن إرادة الشركة (مثل: الكوارث الطبيعية، الإضرابات والطوارئ الأخرى غير المتوقّعة).

يحق لعملاء شركة SETA أيضاً القيام بما يلي:

- تقديم طلب تعويض**
- لضمان سلامة المسافرين أو أي أطراف ثالثة أخرى متكّثرين في حادث، فإن شركة SETA قد أبرمت بولص تأمين نوعية، قادرة على الاستجابة للأضرار التي تلحق بالأشخاص أو الحيوانات أو الأشياء (إذا ما كانت تقع في نطاق مسئولية الشركة).
- تُذكر التغطية التأمينية التي تضمنها SETA في “لائحة الشروط العامة لنقل الأشخاص والأشياء”، المادة 11 “أحكام أخرى”، فقرة “التغطية التأمينية” (انظر الموقع الإلكتروني **www.setaweb.it**).

إذا ما أصيب أحد المسافرين بضّرر ما فإن عليه إرسال الطلب إلى شركة SETA بطلب تعويض

- تقديم طلبات إعادة مراجعة العقوبات والغرامات الصادرة نتيجة لاستخدام الخدمة بشكل غير قانوني أو نتيجة لعدم امتلاك تذاكر السفر والتنقل**

يمكن لمستخدمي خدمة شركة SETA الذين يرغبون في الاعتراض على غرامات صدرت ضدهم نتيجة لعدم امتلاكهم لتذاكر سفر وتنقل أو نتيجة لعدم صلاحية هذه التذاكر، أن يقدموا بطلب مراجعة باستخدام الطرق الآتية:

تُعرض الطرق التي يمكن من خلالها تقديم استئناف في “لائحة الشروط العامة لنقل الأشخاص والأشياء”، المادة 9 “قواعد السلامة والمحظورات والعقوبات”، فقرة “الطعن ضد العقوبات بسبب عدم وجود وثائق السفر أو استخدامها بشكل غير منظم“. انظر الموقع الإلكتروني **www.setaweb.it**

مكتب ديوان المظالم المدني

المواطن الذي يكتشف المشكلات الخطيرة في الخدمة، ولا يحصل على إجابات مرضية من SETA فله الحق في الاتصال بمكتب ديوان المظالم المدني الإقليمي، (**difensorecivico@regione.emilia-romagna.it**)، أو في المادة هيئة تنظيم النقل (**www.autorita-trasporti.it**)

الإجراءات المحدّدة والمنصوص عليها من SETA في حالة عدم انتظام أو وجود عطل في نظم إصدار\ختم وتفعيل تذاكر السفر والتنقّل

نوعية الخدمة	عدم انتظام الخدمة	طرق التبليغ	الإجراء
بيع تذاكر السفر والتنقل على ظهر المركبة عن بواسطة ماتينة إصدار التذاكر	عدم عمل ماكينة إصدار التذاكر	على المستخدم أن يبلغ السائق بهذه المشكلة والذي يجب التوجه إليه في جميع الأحوال للحصول على التذكرة	بعد حصولك على التذكرة بالتوجه إلى السائق، يجب أم يقوم المستخدم بختم وتفعيل التذكرة ثم يمكنه مواصلة الرحلة
بيع تذاكر السفر والتنقل على ظهر المركبة عن بواسطة السائق في حالة عدم وجود ماكينة توزيع التذكرة أو خلل في تشغيلها	عدم إتاحة تذاكر السفر من قبل السائق		المستخدم يستطيع مواصلة الرحلة
تصديق التذاكر الورقية أو وثائق السفر الإلكترونية عن طريق أجهزة التصديق على متن وسيلة السفر	عدم عمل آلة التاكّد من التذاكر وختمها	يتمعن على حاملي التذاكر الورقية التي يمكن التصديق (إلغاء التذكرة عن كناية التوزيع والوقت بشكل مرسوم على التذكرة نفسها،	المستخدم يستطيع مواصلة الرحلة

نوعية الخدمة	عدم انتظام الخدمة	طريقة تقديم الطلب	طرق طلب التعويض\الاسترجاع
رد شركة SETA على شكوى مكتوبة	تأخر أو عدم الرد بعد فترة تتجاوز الـ 30 يوم عمل من تاريخ استلام الشكوى من قبل شركة SETA	طلب مكتوب لاسترداد مقابل الخدمة يجب توجيه الطلب المكتوب لاسترداد مقابل الخدمة إلى: إدارة شركة SETA، شارع SANT'ANNA 210، رقم بريدي 41122 MODENA.	إصدار قسيمة صالحة لشراء تذكرة سفر وتنقل من أماكن بيع التذاكر الخاصة بالشركة لجميع خدمات SETA، اختيارياً بين تذاكر خطوط السير البسيطة ومسارات السير حسب الطلب وبالغ وعنوانه وأرقام التواصل الهاتفية الخاصة به.
		كما يجب أيضاً ذكر البيانات التالية: اسم صاحب الطلب وباله وعنوانه وأرقام التواصل الهاتفية الخاصة به.	التذكرة الإلكترونية أو إصدار تذكرة سفر
		تتزم شركة SETA بالرد على طلب استرداد مقابل الخدمة في غضون 30 يوم عمل من تاريخ استقبال الطلب.	قبل السائق؛ إذا لم يكن السائق في وضع يسمح له بإصدار تذكرة سفر بالسعر الساري المذكور أعلاه، يجوز للمسافر في جميع الأحوال متابعة الرحلة.

واجبات

يجب أن يحرص كل من يستخدم مركبات شركة SETA في تحركاته وتقلّاته على ما يلي:

- التوجه لتبليغ طاقم العمل في المركبة عند وجود أي خطر؛
- احترام طاقم العمل على المركبة والمختص بمهام القيادة والتحكم والتفتيش مع مراعاة التنبيهات والتحذيرات والتنظيمات الصادرة عنه أثناء قيامه بمهمته؛
- احترام وسيلة النقل العام: عدم التسبب بأية أضرار أو تلفيات بالقيام بأية أعمال تخريبية أو عمد تشويه أو تلويث المقاعد والجدران وما إلى ذلك؛
- الامتناع عن القيام بأية أعمال أو تصرفات من شأنها أن تسبب الإزعاج أو الضرر للمسافرين الآخرين؛
- شراء تذاكر ووثائق السفر الصالحة والتي يمكن الحصول عليها بكل سهولة من أماكن بيع التذاكر ومنافذ البيع الخاصة بشركة SETA أو من خلال ماكينات إصدار التذاكر الموجودة على الأرض (إذا ما كانت موجودة) أو من داخل المركبة عن طريق ماكينات إصدار التذاكر الموجودة في جميع مركبات النقل الداخلي أو التوجه إلى سائق الحافلة للحصول على التذاكر في حاقلات النقل الخارجي؛
- الصعود إلى الحافلة عبر الباب الأمامي والنزول من الباب الأوسط (ما لم يُنص على خلاف ذلك)؛
- ختم التذكرة دائماً عند كل مرة يتم فيها الصعود داخل أي حافلة** (ليس فقط عند بداية الرحلة، ولكن أيضاً في حالة أي تغيير للحافلة بعد ذلك. يسري هذا الالتزام أيضاً على حاملي الاشتراكات الشهرية أو السنوية) إضافة إلى الاستعداد دائماً تذكرة أو وثيقة السفر عند طلب طاقم العمل والتفتيش على الحافلة ذلك، لأن **عدم تنفيذ ذلك وعدم احترامه يكون سببا في التعرض للغرامة؛**
- لا يجب على الراكب الواحد أن يشغل أكثر من مقعد واحد كما يجب ألا يعيق حركة الصعود والنزول من وإلى الحافلة؛
- تسهيل صعود ونزول الأشخاص الذين يعانون من الإعاقة الحركية وعدم الجلوس في الأماكن المخصصة للأشخاص المعاقين أو النساء الحوامل؛
- احترام قواعد تنظيم نقل الأشياء والحيوانات؛
- إبقاء الأطفال والأشياء والحيوانات بعيداً عن الأبواب؛
- الامتناع عن ممارسة أية نشاطات أو أعمال تجارية أو دعائية، حتى وإن كانت لصالح الأعمال الخيرية، داخل المركبات أو في محطات التوقف أو في أماكن توقف وتجمع المركبات، إلا بعد الحصول على موافقة كتابية من شركة SETA؛
- احترام الالتزام بعدم التدخين داخل الحافلات (المرسوم الرئاسي بتاريخ 11 يوليو 1980 رقم 753)*.

*الحصول على أية معلومات إضافية ومحددة يرجى الإطلاع على”لائحة الشروط والظروف العامة لنقل الأشخاص والأشياء“ المنشورة في نسختها الكاملة على موقع الشركة **www.setaweb.it** وفي بطاقة خدمات شركة SETA. هناك ملخص من هذه اللائحة موجودة في جميع وسائل النقل المستخدمة في الخدمة وإذا ما أمكن ذلك أيضاً في الأماكن الرئيسية للحصول على الخدمة.



Sede Legale e Amministrativa

Strada Sant'Anna, 210 – 41122 Modena (MO)

Tel. +39 059 416711 – Telefax +39 059 416850

E-mail: protocollo@setaweb.it

Posta Elettronica Certificata (PEC): segreteria@pec.setaweb.it

Sedi Operative

Modena

Strada Sant'Anna, 210 – 41122 Modena (MO)

Tel. +39 059 416711

Reggio Emilia

Via del Chionso, 50 – 42122 Reggio Emilia (RE)

Tel. +39 0522 278400

Piacenza

Via Arda, 21 – 29122 Piacenza (PC)

Tel. +39 0523 390611