

| Domanda | Risposta |
|--|--|
| Dove si scarica la app? | L'App TuoBus si può scaricare dalle piattaforme di Android e iOS gratuitamente. https://apps.apple.com/it/app/tuobus/id1621693160 https://play.google.com/store/apps/details?id=com.caminalab.tuobus&hl=it&gl=US |
| Come funziona? | Il servizio TuoBus non fa uso né di percorsi fissi né di orari fissi. È un servizio di bus a chiamata completamente flessibile che permette all'utente di richiedere una soluzione di viaggio che non è limitata da linee preesistenti. Di conseguenza l'utente accede a delle soluzioni di viaggio molto più adatte alle sue necessità. |
| Che frequenza ha il servizio? | La frequenza di un bus a chiamata è paragonabile alla frequenza di un taxi, infatti il veicolo si muove unicamente in base alla richiesta/domanda degli utenti. A differenza del taxi, questo servizio è condiviso, ed utilizzando potenti algoritmi traduce le richieste degli utenti in percorsi ottimizzati. |
| Come posso prenotare? | L'App TuoBus ti permette di selezionare la tua richiesta di viaggio, ricevere offerte immediate, confermare la corsa e tracciare il veicolo a te assegnato. Si possono fare richieste immediate o prenotazioni, indicate dalle due opzioni di viaggio: Viaggia Ora e Pianifica Viaggio |
| Perché l'offerta di viaggio mi chiede di camminare? | TuoBus è un servizio fermata-a-fermata (fermate del trasporto pubblico urbano), non porta-a-porta. Una volta selezionata l'origine e la destinazione, l'App indicherà la fermata di raccolta e discesa, aggiungendo indicazioni su come raggiungere la fermata di raccolta e come arrivare alla destinazione finale. |
| Perché se faccio una richiesta immediata (Viaggia Ora) ho solo 30 secondi per confermare l'offerta? | Essendo un servizio usato da più utenti, è importante ricordare che la validità di un'offerta non può essere di durata illimitata. I 30 secondi danno l'opportunità all'utente di verificare l'offerta e allo stesso tempo di offrire un servizio equo per tutti. |
| Perché sono arrivato a destinazione con un ritardo rispetto all'offerta iniziale? | È possibile che il tuo arrivo alla fermata di destinazione soffra di un leggero ritardo rispetto all'offerta iniziale se più utenti viaggiano nella stessa direzione. Questo margine di ritardo è limitato e permesso affinché più utenti possano fare uso del servizio senza causare ritardi eccessivi. |
| Posso prenotare per più di una persona? | Sì. L'App ti permetterà di fare richieste fino a 5 persone. È importante ricordare che tutti i passeggeri dovranno salire e scendere alla stessa fermata. |
| Come posso cancellare una corsa confermata? | Per corse immediate, una volta arrivati alla schermata che permette di tracciare il veicolo assegnato, in alto a destra si può cancellare la richiesta con il bottone dedicato. Per prenotazioni, nella sezione "I miei viaggi" del menu principale si può accedere alla lista di prenotazioni confermate e anche cancellarle. Le richieste di viaggio possono essere cancellate fino a un minuto prima del viaggio |
| Come posso cambiare una corsa confermata? | Cambiare i dettagli (origine, destinazione e/o orario di raccolta) di una corsa confermata non è possibile. Bisogna cancellarla e rifarla di nuovo. |
| Come posso richiedere un veicolo adibito ai passeggeri con mobilità ridotta? | Selezionando "Il mio profilo" dal menu principale, posso impostare in maniera predefinita i passeggeri con mobilità ridotta o la necessità di uno spazio per il passeggero. In caso di singole richieste speciali, dovrà indicarlo nella stessa schermata di selezione della richiesta di corsa immediata o su prenotazione. |
| Quali titoli di viaggi devo usare? | Sono ammessi gli abbonamenti validi per il servizio urbano, o in alternativa il biglietto di corsa semplice. |
| I bambini viaggiano gratis? | Dal sesto anno di età i bambini, per usufruire del servizio, devono munirsi di valido titolo di viaggio. Ogni passeggero adulto può fare viaggiare con sé gratuitamente fino a due bambini di età inferiore ai 6 anni. Sarà compito del passeggero adulto dimostrare l'età dei bambini in caso di richiesta da parte del personale di verifica di SETA. Per ulteriori informazioni consulta l'art. 4 del Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose |
| Posso viaggiare con un passeggero? | Sì, è consentito trasportare gratuitamente passeggerini, purché piegati in modo tale da ridurre l'ingombro e assicurarne l'immobilizzazione. |

| | |
|--|---|
| Posso acquistare il biglietto a bordo? | Si. È possibile acquistare a bordo il biglietto di corsa semplice con prezzo maggiorato come previsto dalle tariffe in vigore, con monete o banconote di taglio non superiore a € 10,00. |
| Se faccio una richiesta immediata (Viaggia Ora), come faccio a sapere se il mezzo sta arrivando? | Successivamente alla conferma del viaggio, sull'app comparirà la mappa con l'indicazione in tempo reale del mezzo (posizione e tempo di attesa). |
| Se faccio una prenotazione (Pianifica Viaggio), come faccio a sapere se il mezzo sta arrivando? | Il giorno in cui è previsto il viaggio pianificato, riceverai le seguenti informazioni: 1 ora prima del viaggio – notifica di promemoria della prenotazione 10' prima del viaggio – ultima notifica di promemoria della prenotazione Inoltre da 10' prima del viaggio sull'app comparirà la mappa con l'indicazione in tempo reale del mezzo (posizione e tempo di attesa). |
| Se per un imprevisto non riesco a raggiungere la fermata di partenza del mio viaggio nei tempi programmati, cosa succede? | Ti ricordiamo innanzitutto che puoi cancellare il tuo viaggio fino a un minuto prima (per modalità di cancellazione vedi FAQ dedicata). Nel caso in cui la prenotazione non venga cancellata, il mezzo si presenterà all'orario programmato alla fermata di partenza e riceverai la notifica "Il tuo autista è arrivato". Da quel momento, l'autista attenderà un minuto prima di ripartire per il viaggio successivo. |
| Posso viaggiare con il mio cane? | Si, puoi viaggiare con il tuo cane al seguito alle condizioni previste dall'art. 5 del Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose |
| Posso viaggiare con un bagaglio al seguito? | Si, puoi viaggiare con un bagaglio al seguito alle condizioni previste dall'art. 7 del Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose |
| Se sono un utente con disabilità che si muove con l'ausilio della carrozzina, posso usufruire del servizio? | Si, ricorda di fornire l'informazione utilizzando il campo dedicato presente nella registrazione del profilo, o in alternativa, nelle fasi di prenotazione del servizio. |