



CARTA DEI SERVIZI

TERRAVISION ELECTRIC SPA

Edizione 2025

Sommario

PREMESSA	3
I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL TRASPORTO PUBBLICO	3
CHI SIAMO	4
AEROPORTI SERVITI E MERCATO DI RIFERIMENTO	6
POLITICA PER LA SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO	8
POLITICA DELLA QUALITÀ	10
FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ/STANDARD	12
TERMINI E CONDIZIONI DI VIAGGIO	16

PREMESSA

La Carta dei servizi, detta anche Carta della Mobilità, è un documento che tutte le aziende che erogano servizi pubblici sono tenute a redigere in attuazione di precise disposizioni legislative (Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, della legge 11 luglio 1995, n° 273 e del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998). La Carta della Mobilità è la Carta dei Servizi applicata nel settore dei trasporti ed è il documento ufficiale che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e chi ne usufruisce. È uno strumento utile, di semplice consultazione, grazie al quale le aziende di trasporto diffondono informazioni sui servizi offerti; una sorta di vademecum del viaggiatore che consente di orientarsi al meglio nell'utilizzo del sistema integrato di trasporto pubblico (metro, funicolari, bus, filobus, tram e parcheggi di interscambio). La Carta della Mobilità costituisce anche un importante strumento di dialogo tra cittadini e azienda con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio offerto.

I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL TRASPORTO PUBBLICO

Eguaglianza: il trasporto pubblico è al servizio di tutti coloro che intendono utilizzarlo, indipendentemente da razza, nazionalità, sesso, lingua, religione e ceto sociale di appartenenza. Il trasporto collettivo è un mezzo democratico ed imparziale.

Partecipazione: l'Azienda offre un servizio sempre più orientato alla soddisfazione dei bisogni e delle necessità dei clienti attraverso la comprensione delle loro esigenze, occasione che emergono dall'indagine annuale di Customer Satisfaction e attraverso le segnalazioni e i suggerimenti inviati al call center aziendale.

Continuità: l'Azienda offre un servizio regolare e continuo. L'interruzione di tale attività è dovuta a cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà aziendale, nel rispetto del diritto dei lavoratori e delle esigenze di pubblica utilità. In questi casi l'obiettivo è ridurre al minimo il disagio dei clienti.

Rispetto dell'ambiente: l'Azienda attua tutti gli interventi necessari al contenimento dell'inquinamento atmosferico e alla tutela dell'ambiente.

Libertà di scelta: l'Azienda si impegna a garantire il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali di diversi vettori.

Efficienza ed efficacia: l'Azienda s'impegna ad ottimizzare le proprie risorse per migliorare i servizi erogati; inoltre, rispetto ai bisogni ed alle aspettative del cliente/utente, promuove diverse iniziative atte al raggiungimento della migliore corrispondenza possibile tra i livelli di servizio erogati e quelli attesi.

CHI SIAMO

Terravision Electric spa è una società costituita in data 5 marzo 2009, REA 1228405 C.F. e P.IVA 10387031007, attualmente partecipata al 99% dalle società inglesi Terravision Transport Ltd e Stansted Transport Ltd, operanti a livello europeo nel settore del trasporto di linee aeroportuali che svolgono tale attività sotto il brand TERRAVISION.

La Società ha sede legale in Corso Venezia 24, 20121 Milano, ha in organico circa 200 dipendenti tra autisti e addetti commerciali oltre al Direttore Tecnico e ha la certificazione del sistema di gestione per la qualità ISO 9001 e anche ISO 14001, per le tratte autorizzate come riportato nelle pagine a seguire.

Nel corso degli anni sono state individuate delle destinazioni aeroportuali in cui sviluppare il servizio di collegamento aeroporto – centro città e delle location aeroportuali in cui posizionare i box per la vendita di questi servizi.

L'individuazione di destinazioni ed arrivi coperti ha seguito i seguenti driver strategici:

- Aeroporti con maggior flusso costante annuo incoming e/o outgoing;
- Aeroporti con copertura intensiva a carattere stagionale.

Come su indicato Terravision Electric spa, è società licenziataria del marchio TERRAVISION in Italia e, conformemente all'oggetto sociale, svolge l'attività di trasporto a mezzo autobus per diverse tratte aeroportuali italiane.

La proprietà intellettuale del marchio TERRAVISION appartiene alla società inglese Terravision London Finance Ltd, registrazione n. 009561275.

Terravision Electric spa è presente con punti vendita in 4 aeroporti posizionati in Italia ed è leader del settore del transfer aeroportuale con servizi di collegamento dagli aeroporti ai rispettivi centri città, a

prezzi competitivi rispetto ai tradizionali vettori e garantendo un alto livello di assistenza instaurando un nuovo rapporto qualità-prezzo.

L'offerta di vendita è basata su tre canali : punti vendita aeroportuali , punti vendita al centro città e affiliati. Su Internet Terravision promuove e vende i suoi servizi attraverso il sito web che conta più di

500.000 visitatori unici e 5.000.000 page views mensili (www.terravision.eu).

MISSION E VALORI:

<< Essere leader nell'offerta di servizi che ruotano intorno alle esigenze dei viaggiatori garantendo un'offerta ad alto valore aggiunto ed un rapporto qualità-prezzo imbattibile.>>

La Società svolge la propria attività nel rispetto dei valori consolidati del Gruppo:

- **CONCORRENZIALITÀ:** guidare il mercato con la nostra proposta qualità/prezzo.
- **AFFIDABILITÀ:** superare le aspettative del cliente nel fornire prodotti e servizi di alta qualità.
- **TRASPARENZA:** offrire un modello tariffario trasparente ed onesto. Ciò che comunichiamo è ciò che il cliente paga. Niente costi nascosti.
- **INNOVAZIONE:** sviluppare costantemente il business in linea con i rapidi mutamenti del mercato di riferimento.



AEROPORTI SERVITI E MERCATO DI RIFERIMENTO:

Terravision Electric spa è attiva in Italia nelle seguenti principali tratte:

- 1) Roma – aeroporto di Ciampino;
- 2) Roma-aeroporto di Fiumicino;
- 3) Milano- aeroporto di Orio al Serio;
- 4) Milano -aeroporto Malpensa;

La Società Terravision Electric spa è presente in 4 aeroporti italiani come sub-concessionaria, da parte delle società di gestione aeroportuale, di box adibiti alla vendita dei biglietti “Terravision”.

L’attività è svolta con autobus Gran Turismo di proprietà. La flotta dell’azienda conta un parco bus molto ampio.

Lo svolgimento di tale attività è realizzato mediante l’ottenimento di decreti autorizzativi rilasciati dalle autorità pubbliche competenti.

Tali autorizzazioni sono state conseguite a valle di un iter amministrativo complesso volto a verificare una serie di elementi qualitativi di gestione ed una serie di elementi quantitativi, fra cui anche la “verifica della stato di salute finanziaria”.

I NOSTRI SERVIZI:

Ciampino Centro città - Aeroporto di Ciampino - Roma Termini

Roma Termini - Aeroporto di Ciampino - Ciampino Centro Città

Autorizzata da Città metropolitana di Roma Capitale - Protocollo N° CMRC-2022-0096490 del 13/06/2022

Fiumicino Centro città - Aeroporto di Fiumicino - Roma

Termini Roma Termini - Aeroporto di Fiumicino - Fiumicino

Centro Città

Autorizzata da Città metropolitana di Roma Capitale - Protocollo N° CMRC-2022-0106303 del 28/06/2022

Aeroporto di Bergamo Orio al Serio - Milano Centro Città (Stazione Centrale)
Milano Centro Città (Stazione Centrale) - - Aeroporto di Bergamo Orio al Serio
Autorizzata dalla Regione Lombardia - Scia: SCSA 33403 del 28.03.2024

Aeroporto di Malpensa- Milano Centro Città (Stazione Centrale)- Milano Centro Città
(Stazione Centrale)- Aeroporto di Malpensa
autorizzata da TPL Como, Lecco, Varese scia: SCSA168216 del 20/01/2022

POLITICA PER LA SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO:

La Direzione generale, per impegnarsi nel miglioramento continuo della gestione della sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, ha deciso di implementare e attuare un Sistema di Gestione della Sicurezza e Salute sul lavoro. L'adozione del sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro rappresenta una decisione strategica della Direzione generale di Terravision Electric spa.

Il sistema della Sicurezza utilizzato in azienda è stato implementato rispettando le prescrizioni di legge in ambito di salute e sicurezza sul lavoro secondo il D.lgs 81/2008 e tenendo conto della natura e delle dimensioni dei rischi dell'azienda oltre che della specificità della struttura organizzativa.

La Direzione si è impegnata a definire un sistema documentale appropriato in modo da assicurare che ogni lavoratore possa assumere coscienza e consapevolezza sull'importanza della conformità alla politica, alle procedure di sicurezza, ai requisiti del sistema di gestione della sicurezza; sugli obblighi individuali in tema di sicurezza, sulle conseguenze, reali o potenziali, delle proprie attività lavorative, sulla sicurezza propria e degli altri lavoratori, e i benefici dovuti ad un miglioramento della loro prestazione individuale; sul proprio ruolo e responsabilità per raggiungere la conformità alla politica della sicurezza e sulle potenziali conseguenze di scostamenti rispetto alle procedure operative specificate.

La visione ed i valori essenziali oltre che le convinzioni di Terravision Electric spa in tema di Sicurezza e Salute sul lavoro sono sintetizzabili in:

- la gestione della salute e sicurezza sul lavoro ed i risultati che otteniamo sono parte integrante e imprescindibile della gestione dell'azienda al pari degli altri risultati aziendali;
- le attività lavorative non devono mai nuocere alla salute e sicurezza di chi lavora;
- la sicurezza e salute sul lavoro è un principio fondamentale ed irrinunciabile in ogni nostra attività;

- il rispetto della legislazione vigente e degli accordi applicabili è imprescindibile da qualsiasi altra considerazione nell'attività dell'azienda a tutti i livelli;
- la responsabilità nella gestione nel sistema di gestione per la sicurezza e salute sul lavoro è di tutti noi, ciascuno per le proprie competenze, dalla proprietà fino ad ogni singolo lavoratore;
- l'azienda tutta s'impegna nel miglioramento continuo e nella prevenzione della sicurezza e salute sul lavoro perché i risultati che ne derivano migliorando la SGSL della vita di ognuno di noi;
- tutti in azienda devono essere sensibilizzati e formati per svolgere i propri compiti in sicurezza assumendosi le proprie responsabilità in tema di sicurezza e salute su lavoro;
- tutti in azienda devono essere coinvolti e consultati in tema di sicurezza e salute sul lavoro.

Gli obiettivi generali del SGSL di Terravision Electric spa sono riassumibili nella ricerca ed impegno per ottenere:

- la riduzione ed eliminazione di eventuali infortuni e malattie derivanti dalle attività lavorative;
- una migliore gestione dei rischi con particolare riferimento ai cantieri;
- una riduzione delle potenziali e reali cause d'infortunio tramite azioni correttive e preventive;
- una verifica tempestiva del rispetto degli adempimenti di legge;
- una più continua ed efficace comunicazione tra azienda e lavoratori tramite incontri in cui si discuta di sicurezza e salute;
- un miglior monitoraggio del livello di controllo del rischio residuo al fine di minimizzarlo ulteriormente tramite azioni di miglioramento continuo.

A tale scopo la direzione generale si impegna al rispetto della legislazione attualmente applicabile in tema di Sicurezza e Salute sul Lavoro e al suo continuo aggiornamento nonché al rispetto dei requisiti previsti e a mettere a disposizione tutte le risorse umane, materiali, finanziarie e strumentali necessarie.

POLITICA DELLA QUALITÀ

L'azienda TERRAVISION ELECTRIC SpA, leader nel settore del transfer aeroportuale di persone da e per i principali aeroporti italiani, attua e promulga politiche del rispetto dei requisiti del cliente e delle parti interessate, garantendo, in ogni caso e situazione, l'osservanza della normativa e delle leggi cogenti, attraverso una strategia di gestione dei propri processi produttivi tesa al miglioramento continuo delle proprie performance qualitative.

Tale approccio si concretizza nell'applicazione dei seguenti principi:

- 📁 Motivazione, responsabilizzazione, riconoscimento dei meriti e accrescimento professionale dei collaboratori;
- 📁 Coinvolgimento di tutto il personale nel perseguimento degli obiettivi prefissati;
- 📁 Integrazione di tutte le funzioni aziendali in modo da realizzare una stretta collaborazione fra tutte le componenti atte ad ottenere il miglioramento dei servizi forniti, la soddisfazione del cliente e delle parti interessate e una riduzione dei disservizi e dei costi delle non conformità.
- 📁 Sviluppo in tutta l'Organizzazione della cultura per la qualità, per capire e anticipare i bisogni del cliente e delle parti interessate.
- 📁 Aumentare il fatturato, conservando e ricercando nuovi mercati, ampliando e migliorando la gamma dei servizi offerti, ricercando l'ottimizzazione dei processi al fine di avere massima efficienza ed efficacia.
- 📁 Pianificazione dei propri processi con un approccio Risk Based Thinking (RBT) al fine di attuare le azioni più idonee per:
 1. valutare e trattare i rischi associati ai processi
 2. sfruttare e rinforzare le opportunità identificate

Terravision Electric SpA promuove a tutti i livelli un adeguato senso di pro attività nella gestione dei propri rischi

Lo strumento operativo/gestionale che DIR ha individuato per perseguire tali politiche e garantire il raggiungimento dei propri obiettivi della qualità è l'adozione e l'attuazione continua ed efficace di un sistema di gestione qualità conforme ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015. DIR s'impegna a diffondere i contenuti di tale politica a tutte le parti interessate, misurandone il grado di recepimento e di consapevolezza nell'attuazione degli stessi attraverso la formazione, l'addestramento e le verifiche sistematiche del RSGQ; DIR garantisce l'aggiornamento di tale documento in occasione del riesame o nei casi in cui ne dovesse riscontrare la sua non idoneità.

POLITICA AMBIENTALE

L'azienda TERRAVISION ELECTRIC SPA, garantisce in ogni caso e situazione l'osservanza di tutta la normativa e leggi di prevenzione dall'inquinamento, attraverso una strategia di gestione dei processi inerenti l'erogazione del servizio, tesa al miglioramento continuo delle proprie performance ambientali.

Tale approccio si concretizza nell'applicazione dei seguenti principi:

- 📁 Forte impegno alla prevenzione dell'inquinamento, migliorando, nel contempo, le condizioni di benessere nell'ambiente di lavoro e trattando il rispetto dell'ambiente come valore prioritario e paritetico a tutti gli altri aspetti gestionali;
- 📁 Divenire Società di riferimento nel proprio settore di attività per quanto riguarda il miglioramento degli impatti sull'ambiente delle proprie attività, attraverso l'impegno continuo del PCDA, mettendo a disposizione tutte le risorse necessarie (umane e finanziarie) e stimolando il coinvolgimento e la sensibilizzazione di tutte le parti interessate (dipendenti, fornitori, istituzioni, clienti, ecc);
- 📁 Utilizzo di nuove tecnologie tese al miglioramento continuo delle prestazioni erogate e di conseguenza del business dell'Organizzazione e della salvaguardia ambientale.
- 📁 Pianificazione dei propri processi con un approccio Risk Based Thinking (RBT) al fine di attuare le azioni più idonee per:
 3. valutare e trattare i rischi associati ai processi
 4. sfruttare e rinforzare le opportunità identificate

TERRAVISION ELECTRIC SPA promuove a tutti i livelli un adeguato senso di pro attività nella gestione dei propri rischi

Lo strumento operativo/gestionale che il PCDA ha individuato per perseguire tali politiche e garantire il raggiungimento dei propri obiettivi ambientali è l'adozione e l'attuazione continua ed efficace di un sistema di gestione ambientale conforme ai requisiti della Norma ISO 14001:2015.

Il Presidente del CDA si impegna a diffondere i contenuti di tale politica a tutte le parti interessate, misurandone il grado di recepimento e di consapevolezza nell'attuazione degli stessi; il PCDA garantisce l'aggiornamento di tale documento in occasione del riesame o nei casi in cui ne dovesse riscontrare la sua non idoneità.

FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ/STANDARD

Sicurezza del viaggio						
Indicatori aziendali di qualità	Unità di misura	Tipo rilevazione	Dati riscontrati 2023	Previsione 2024	Dati riscontrati 2024	Previsione 2025
Incidentalità generale mezzi di trasporto	Nr morti/viaggiatori per km	interna	0	0	0	0
	Nr feriti/viaggiatori per km	interna	0	0	1,4005E-14	0
	Nr sinistri/vetture per km	interna	0,00000048	0,00000043	0,00000043	0,00000043
Incidentabilità passiva mezzi di trasporto	Nr morti/viaggiatori per km	interna	0	0	0	0
	Nr feriti/viaggiatori per km	interna	0	0	0	0
	Nr sinistri/vetture per km	interna	0,00000003	0,00000003	0,00000003	0,00000003
Vetustà mezzi	% vetture con oltre 15 anni	interna	2,94	2,94	2,94	2,94
Percezione complessiva livello sicurezza viaggio	% soddisfatti	Sondaggio campione	98,5	98,60	98,7	98,90

Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore						
Indicatori aziendali di qualità	Unità di misura	Tipo rilevazione	Dati riscontrati 2023	Previsione 2024	Dati riscontrati 2024	Previsione 2025
Denunce (furti, danni, molestie)	N.denunce/viaggiatori	interna	0	0	0	0
Percezione complessiva livello	% soddisfatti	Sondaggio campione	93	94	94,5	95

Caratteristiche del servizio (regolarità e puntualità)						
Regolarità del servizio	% corse effettive / programmate	interna	99,78	99,8	99,6	99,8
Frequenza corse	min/corsa	interna	30 min	30 min	30 min	30 min
Velocità commerciale	Km/h	interna	50 km/h	50 km/h	50 km/h	50 km/h
Puntualità del servizio	% corse in orario sul totale (0-15 minuti)	interna	96	96	96	97
Percezione complessiva livello	% soddisfatti	Sondaggio campione	86	86	86	87

Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi						
Pulizia ordinaria (al rientro dal servizio)	Nr interventi giorno/totali mezzi	interna	100%	100%	100%	100%
Pulizia radicale	Frequenza media in giorni	interna	15	15	15	15
Percezione complessiva livello	% soddisfatti	Sondaggio campione	91	92	93	94

Confortevolezza del viaggio						
Affollamento	Valore medio posti offerti seduti per vettura	interna	57,26	57,26	57,26	57,26
Climatizzazione	% mezzi sul totale	interna	100	100	100	100
Percezione complessiva livello	% soddisfatti	Sondaggio campione	92	93	93,5	95

Servizi aggiuntivi e viaggiatori diversamente abili						
Pedana mobile	% mezzi sul totale	interna	20,59	20,59	20,59	21,00
Percezione complessiva livello	% soddisfatti	Sondaggio campione	80	83	85	89

Informazioni alla clientela						
Tempestività	tempo medio di attesa alla risposta	interna	max 30 min. sui social media (lun - ven); Help Desk e mail max 7 gg	max 30 min. sui social media (lun - ven); Help Desk e mail max 7 gg	max 30 min. sui social media (lun - ven); Help Desk e mail max 7 gg	max 30 min. sui social media (lun - ven); Help Desk e mail max 7 gg
diffusione	sito e opuscoli	interna	Orari delle linee presenti su opuscoli e su sito web	Orari delle linee presenti su opuscoli e su sito web	Orari delle linee presenti su opuscoli e su sito web	Orari delle linee presenti su opuscoli e su sito web
Percezione complessiva livello	% soddisfatti	Sondaggio campione	95	95	95	96

Aspetti relazionali e comportamentali						
Percezione complessiva degli aspetti relazionali, comportamentali (Presentabilità, riconoscibilità, comportamento del personale)	% soddisfatti	sondaggio	91,00	91,00	91,00	92,00

Livello servizio sportello						
Punti vendita territorio	Nr biglietterie	interna	14 punti vendita diretti (tratte Ciamp. Fium. Berg. Malp.)	14 punti vendita diretti (tratte Ciamp. Fium. Berg. Malp.)	14 punti vendita diretti (tratte Ciamp. Fium. Berg. Malp.)	14 punti vendita diretti (tratte Ciamp. Fium. Berg. Malp.)
Reclami	Raccolta reclami	interna	scritta	scritta	scritta	scritta
			immediato	immediato	immediato	immediato
Percezione complessiva livello	% soddisfatti	Sondaggio campione	86	87	87	88

Grado di integrazione modale						
Coincidenze con altre modalità	% corse intermodali		100,00	100,00	100,00	100,00
Percezione complessiva livello	% soddisfatti	Sondaggio campione	100	100,00	100	100

Attenzione all'ambiente						
Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard Euro 1 e successivi	% mezzi sul totale Euro 0-1		0,00	0,00	0,00	0,00
	% mezzi sul totale Euro 2		0,00	0,00	0,00	0,00
	% mezzi sul totale Euro 3-4		0,00	0,00	0,00	0,00
	% mezzi sul totale Euro 5		17,65	17,65	17,65	15,00
	% mezzi sul totale Euro 6		82,35	82,35	82,35	85,00

TERMINI E CONDIZIONI DI VIAGGIO

Definizioni

Le parole che seguiranno avranno tale significato:

“vettura”: è il veicolo, bus o altro mezzo di trasporto, fornito dalla Terravision e sul quale i passeggeri viaggeranno;

“viaggio”: la corsa consentita ai passeggeri in base alle indicazioni risultanti dal proprio biglietto;

“viaggiatore”, “utente” o “passeggero” o “cliente” : colui che acquista il ticket on line;

“ticket”: titolo di viaggio che si acquista tramite il sito “terravision.eu” o sui siti partner di Terravision;

“servizio”: attività svolta dalla Società;

“bagaglio”: qualsiasi oggetto che il passeggero porta con sé in relazione al proprio viaggio.

Terravision: azienda che si occupa della commercializzazione on line di compagnie di trasporto;

Compagnia di Trasporto o vettore: aziende di trasporto che svolgono il servizio a mezzo bus;

Ammissione al servizio

I viaggiatori devono munirsi di titolo di viaggio valido per usufruire del servizio di trasporto e devono conservarlo per tutta la durata del viaggio. Il viaggio si intende concluso dopo la discesa del passeggero dalla vettura, in caso di biglietto andata e ritorno, la conclusione avverrà alla discesa dalla vettura nel viaggio di ritorno.

Servizi forniti

Trasporto

Terravision commercializza i transfer di compagnie di trasporto su gomma e i vettori acconsentono il viaggio solo ai i passeggeri muniti di regolare biglietto. Il biglietto è una prova scritta dell'accordo tra la Società ed il passeggero. Il biglietto rimane di proprietà di Terravision e deve essere esibito dietro richiesta della stessa compagnia di trasporto. Sempre a seguito di espressa richiesta il biglietto deve essere consegnato al vettore.

Trasporto disabili

La Terravision Electric Spa ha da sempre a cuore la propria clientela ed è attivamente impegnata nell'abbattimento di qualsivoglia barriera architettonica finanche fisica o psicologica a beneficio di tutti i cittadini.

In ossequio a principi contenuti nel del Regolamento (CE) n. 181/2011, la Terravision garantisce il servizio di trasporto ai viaggiatori con disabilità o con ridotta mobilità offrendo loro la possibilità di prenotare il transfer attraverso il customer service telefonicamente oppure tramite email.

Per garantire ai passeggeri un miglior servizio ed assicurare il supporto e l'assistenza necessarie, invitiamo i passeggeri a contattare la società almeno tre giorni prima dalla partenza scrivendo al seguente indirizzo email: customerservices@terravision.eu

Trasporto bambini

Terravision non prevede il trasporto di minori (sotto i 14 anni) non accompagnati . Non sono disponibili servizi di accompagnamento ed altri servizi speciali. I minori di 14 anni devono essere accompagnati da un passeggero di almeno 18 anni di età, che deve prenotare la corsa contestualmente. I bambini fino ai 4 anni alla data della partenza possono viaggiare senza pagare il biglietto in base alla tariffazione ordinaria. I bambini al di sopra dei 4 anni di età devono pagare il biglietto in base alla tariffazione ordinaria. Non è consentito il trasporto di seggiolini per bambini a bordo del bus.

Trasporto animali.

E' possibile portare animali di piccola e media taglia, purché nell'apposito trasportino. Tenendo il trasportino sulle proprie gambe, sarà possibile portare con sé l'animale gratuitamente. Se si ha invece necessità di tenere il trasportino accanto a sé, occupando un altro posto, è necessario acquistare un biglietto pagando la tariffa piena.

Biglietti e prenotazioni

Validità del ticket

Il Ticket consente di utilizzare il servizio commercializzato da Terravision e di effettuare la corsa dichiarata sullo stesso. Se il biglietto è alterato o danneggiato non è valido per la corsa prevista sullo stesso.

Ticket cartaceo

Il biglietto cartaceo ha la validità di 3 mesi dalla data di acquisto.

E-ticket

La stampa del biglietto elettronico non è obbligatoria; è sufficiente salvare la copia sul proprio smartphone o tablet. Gli e-tickets devono essere presentati al personale dipendente della compagnia di trasporto presente al momento dell'imbarco. In caso di ritardo del passeggero comportante la perdita del servizio indicato sul ticket acquistato online, lo stesso sarà valido anche per la corsa successiva salvo la disponibilità dei posti. Il "priority boarding" è garantito solo per gli orari di partenza prenotati e mostrati sul ticket a condizione che il passeggero si presenti in fermata 15 minuti prima all'orario di partenza.

Prenotazione posti

Il passeggero che vuole riservare un posto su una specifica corsa deve prenotarlo online tramite il nostro sistema di prenotazione prima della stessa data di partenza. Le prenotazioni dipendono dalla disponibilità dei posti nelle singole corse.

Modifica al Ticket

Il passeggero può chiedere la modifica del proprio ticket a titolo gratuito sia in relazione al tipo che alla destinazione dello stesso, a patto che viaggi sulla medesima corsa e solo nei casi in cui il biglietto sia stato acquistato sul sito www.terravision.eu. La modifica va richiesta dieci

(10) giorni prima della partenza del servizio indicato sul biglietto.

La modifica del biglietto può essere effettuata solamente dalla Terravision o dal personale dipendente della stessa autorizzato per tale mansione. Se la modifica del biglietto comporterà un aumento di prezzo rispetto a quello pagato, il passeggero dovrà corrispondere il prezzo supplementare.

I passeggeri possono modificare data e orari delle loro prenotazioni online solo accedendo al loro account "My Terravision". I biglietti acquistati offline tramite lo staff di Terravision non potranno essere cambiati o modificati.

Responsabilità del passeggero

Il passeggero deve sempre controllare i dati relativi alla prenotazione (luogo di partenza e di arrivo, date, orari, numero dei passeggeri etc.) prima di confermare l'acquisto. Anche nel caso di un e-ticket, il passeggero dovrà controllare la correttezza dei dati inseriti sulla schermata prima di procedere al pagamento.

Dopo aver effettuato l'acquisto, il passeggero si impegna a scaricare il biglietto e a segnalare tempestivamente al servizio clienti (in caso di prenotazione online) o al personale in fermata (in caso di acquisto in fermata) eventuali errori o anomalie

Biglietto non valido

Il passeggero deve viaggiare munito di ticket valido. Se, a seguito di controlli, viene trovato in possesso di un biglietto non valido dovrà abbandonare il bus o, in alternativa, acquistare un altro biglietto direttamente dal conducente.

E-ticket falso

Terravision o i vettori che effettuano il trasporto si riserva il diritto di ritirare e trattenere un e-ticket posseduto da un passeggero o farne la fotocopia qualora abbia motivi ragionevoli per considerarlo falso. Potrà, inoltre, impedire al passeggero trovato in possesso di tale biglietto di utilizzare i propri servizi e procedere per vie legali.

Ticket smarrito

Terravision non è obbligata a sostituire il ticket in caso di smarrimento o furto dello stesso. Al verificarsi del furto o dello smarrimento, quindi, il passeggero che vorrà ugualmente utilizzare il servizio offerto da questa Società dovrà acquistare un nuovo biglietto.

Politica di cancellazione

Nel caso in cui il Cliente volesse effettuare la cancellazione della prenotazione, il biglietto verrà annullato con emissione di un voucher pari al 100% dell'importo della prenotazione valido per la durata di 12 mesi utilizzabile sui servizi di transfer effettuati da Terravision Electric Spa presso gli aeroporti di Milano Malpensa, Bergamo Orio al Serio, Roma Ciampino e Roma Fiumicino. Terravision non è tenuta a rimborsare i ticket a causa di prenotazioni errate, modifiche ai piani di viaggio o ritardi/cancellazioni di voli o eventi di forza maggiore.

Accesso alle vetture

Fermate

La salita e la discesa dai bus avviene esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee ed indicate da apposite paline. Non è possibile

richiedere all'autista di effettuare una fermata al di fuori di quelle autorizzate per legge. Il passeggero ha la responsabilità di recarsi alla fermata più appropriata assicurandosi di salire a bordo del giusto autobus. Una mappa di tutte le nostre fermate è disponibile sul sito www.terravison.eu.

Ritardo del passeggero

Il giorno della corsa è necessario presentarsi alla fermata almeno 15 minuti prima l'orario previsto di partenza. Terravision non è responsabile della mancata corsa se conseguenza dell'arrivo in ritardo del passeggero e non è obbligata a ritardare il proprio servizio per attendere lo stesso.

Biglietti dalla città all'aeroporto: i passeggeri sono pregati di prenotare un servizio che gli permetta di arrivare in aeroporto con almeno quattro (4) ore di anticipo rispetto l'orario previsto per la partenza del volo.

Terravision o il vettore non potrà essere considerata responsabile nel caso di incidenti, traffico o tutte quelle cause di forza maggiore non dipendenti dalla nostra volontà che dovessero impedire il normale svolgimento dei nostri servizi. Gli utenti che non dovessero attenersi alle indicazioni fornite scegliendo un servizio che non consente tempo a sufficienza per svolgere le normali procedure di imbarco (check-in, controlli di sicurezza etc.) non avranno diritto a rimborsi.

Coincidenze: è responsabilità del passeggero quella di pianificare il proprio viaggio affinché vi sia tempo sufficiente per garantire coincidenze con altri mezzi di trasporto. Nel caso in cui il passeggero scelga una coincidenza che non gli permetta di arrivare all'imbarco con il dovuto anticipo, non riceverà alcun tipo di risarcimento.

Bagagli

Bagaglio consentito

Terravision non applica costi aggiuntivi per i bagagli né pone un limite al numero di bagagli purché ci sia spazio disponibile nell'apposito vano.

Compatibilmente con lo spazio disponibile a bordo può essere consentito, a giudizio del personale, anche il trasporto di attrezzature per sciare, pattini, biciclette ed altri articoli "speciali", contenuti in apposita custodia. Gli articoli fragili quali le merci elettriche, le televisioni portatili e le radio risultano trasportabili solo se del formato ragionevole. Gli strumenti musicali di dimensioni ridotte, come chitarre, violoncelli, violini o viole, possono essere portati sul bus solamente prenotando un posto a sedere e versando la tariffa prevista. Le attrezzature per la mobilità (sedie a rotelle pieghevoli e altri supporti) vengono trasportati gratuitamente.

I passeggeri, nel caso di dubbio sull'opportunità o meno di trasportare un articolo, dovrà premurarsi di contattare la Terravision all'indirizzo mail customerservices@terravison.eu per conoscere se l'oggetto che si vuole portare con sé rientra tra quelli trasportabili.

I conducenti del bus offrono assistenza ai passeggeri per il loro bagaglio ma non sono obbligati a sollevarlo.

Per motivi di salute e di sicurezza, Terravision non accetta di trasportare articoli superiori a 32 kg e con dimensioni superiori a 81 cm di altezza, 119 cm di lunghezza e 119 cm di profondità. Il limite di peso non si applica alle attrezzature atte a consentire la mobilità dei disabili.

Terravision non si assume alcuna responsabilità per oggetti non imballati adeguatamente, deperibili o fragili, o per danni di lieve entità alla superficie esterna dei bagagli (ad es. graffi, macchie, sporco, ammaccature), derivanti da normale usura.

Trasporto bagaglio a mano.

Ciascun viaggiatore, dotato di un valido titolo di viaggio, può portare a bordo un bagaglio a mano piccolo di cui la dimensione massima di 45 x 36 x 20 cm (comprese maniglie).

Tra le dimensioni sopra indicate sono inclusi articoli come una borsa, uno zaino e una custodia per laptop. Il bagaglio non deve essere provvisto di ruote.

Lo stesso dovrà essere collocato negli spazi appositi sopra il sedile.

Di seguito si dettaglia quanto sopra specificato con una foto illustrativa:



Si rammenta che i bagagli di peso e dimensione maggiore andranno obbligatoriamente posizionati presso l'apposita bagagliera situata nella parte inferiore ed esterna del bus.

Bagaglio vietato

La compagnia di trasporto non è obbligata a trasportare: armi da fuoco, armi da taglio e qualsiasi oggetto tagliente, oggetti contundenti capaci di provocare lesioni, sostanze esplosive, sostanze chimiche, droghe o solventi (tranne le medicine), sostanze tossiche o infettive, come topicidi, sangue infetto, materiale radioattivo, sostanze corrosive, come mercurio e batterie per veicoli, e qualunque articolo, a parere del vettore, pericoloso, che possa provocare ferite o che sia inadatto al tipo di trasporto fornito per peso, forma, estrema fragilità o deteriorabilità. Gli oggetti sopra specificati quali bagagli vietati, se trovati a bordo, verranno immediatamente scaricati dalla vettura.

Imballaggio ed identificazione del bagaglio

Tutti i bagagli dei passeggeri dovranno essere imballati perfettamente e dovranno altresì riportare targhetta identificativa con generalità e recapito telefonico del proprietario – passeggero. La Terravision si riserva di non accettare a bordo dei bus i bagagli che, a seguito

di controllo, verranno trovati privi di tali requisiti. Tutti i bagagli, esclusi quelli a mano, saranno immagazzinati negli appositi scompartimenti dei bus.

Bagaglio a mano

Il bagaglio a mano potrà essere portato a bordo esclusivamente se di piccole dimensioni e compatibile con i vani appositi. Sarà discrezione dell'addetto al commerciale valutare se il bagaglio avrà le dimensioni necessarie per inserirlo nell'apposito vano. La responsabilità in caso di smarrimento o danneggiamento è esclusivamente del passeggero.

Qualora venga lasciato un bagaglio a bordo del bus lo stesso verrà consegnato immediatamente alla polizia di frontiera. L'azienda pertanto è manlevata da ogni tipo di responsabilità.

Responsabilità per smarrimento bagaglio

In caso di smarrimento del bagaglio su un bus lo stesso verrà preso in custodia dalla compagnia di trasporto. Al passeggero sarà addebitata una tassa per tale servizio comprensiva laddove possibile, della spedizione del bagaglio perso. I bagagli privi di recapito telefonico ed indirizzo saranno smaltiti nel termine di un mese dal ritrovamento degli stessi. Il contenuto dei bagagli verrà esaminato e, laddove considerato pericoloso o deteriorabile, eliminato entro 48 ore dal ritrovamento. Verranno altresì tenuti in deposito i bagagli ritrovati da altri passeggeri e tempestivamente consegnati ai responsabili delle compagnie di trasporto.

Lo smarrimento di un bagaglio dovrà essere comunicato a mezzo mail all'indirizzo customerservices@terravision.eu immediatamente e confermato, con il dettaglio di tutti gli oggetti smarriti, nel termine di 72 ore dalla conclusione del viaggio a Terravision consiglia di assicurare i bagagli per tutti i danni afferenti al contratto di trasporto con compagnie assicurative specifiche.

Responsabilità Terravision

Trasporto

I vettori con cui la Terravision hanno concluso un contratto commerciale, hanno l'obbligo di trasportare il passeggero dotato di regolare biglietto ed il proprio bagaglio rispettando le norme del presente documento. La Società si obbliga, inoltre, a ridurre al minimo disagi e inconvenienti relativi al viaggio.

Ritardo o annullamento delle corse

Gli orari pubblicati su www.terravision.eu sono approssimativi. La Terravision o le compagnie di trasporto si riservano il diritto di modificarli informando gli utenti delle cause della modifica nonché degli eventuali orari alternativi. Terravision o le compagnie di trasporto possono, inoltre, sospendere o annullare le corse obbligandosi a darne comunicazione ai passeggeri. In quest'ultimo caso, la Terravision o le compagnie di trasporto potrà scegliere se inserire una nuova corsa in sostituzione di quella sospesa o estendere la validità del biglietto del passeggero. Terravision non è responsabile in caso di perdite, danni, costi sofferti dai passeggeri per ritardo o annullamento del servizio. Terravision non ha alcun obbligo nei confronti dei passeggeri che non hanno prenotato la corsa.

Annullamento dopo inizio servizio

Se il bus su cui il passeggero viaggia non è in grado di giungere alla destinazione prescelta dallo stesso, salvo che la causa non vada oltre il controllo della compagnia di trasporto, il vettore si riserva di scegliere tra le seguenti opzioni di comportamento: a) scegliere un mezzo di trasporto alternativo che garantisca al passeggero l'arrivo a destinazione; b) predisporre una vettura sostitutiva; c) concedere il rimborso delle spese sostenute dal passeggero; d) emettere un coupon a favore del passeggero.

Assenza di responsabilità

Terravision non è responsabile per circostanze che vadano oltre il ragionevole controllo della stessa. Esempi di eventi oltre il controllo della Terravision sono i seguenti: pandemia, guerra o minaccia di guerra, incidenti sull'itinerario di servizio, condizioni atmosferiche gravi ed eccezionali, incendio e/o danni ad una stazione del bus o lungo il percorso vandalismo, terrorismo, traffico imprevisto, tumulti, problemi tecnici o agitazioni locali, furti o smarrimenti.

Morte e lesioni alla persona

Il vettore in caso di morte o lesioni personali occorse ad un passeggero per propria negligenza rimborserà i danni subiti.

Compagnie aeree e compagnie di trasporto

Terravision non è responsabile per la qualità del servizio prestato dalle linee aeree o dalle compagnie di trasporto per gli eventuali ritardi o annullamenti di trasferimenti.

Reclami

Modalità

Il passeggero deve presentare il reclamo personalmente via email o ticket e, se richiesto, dovrà fornire un documento di identità nonché la documentazione relativa al volo. Se il biglietto riporta i nominativi di più passeggeri, gli stessi devono effettuare il reclamo contemporaneamente. Il reclamo va inviato tramite mail all'indirizzo customerservices@terravision.eu

I passeggeri che hanno acquistato i biglietti su siti terzi dovranno presentare il reclamo al servizio clienti dell'azienda dalla quale hanno acquistato i biglietti.

Il termine ultimo per effettuare il reclamo è di 7 giorni dalla data di partenza del viaggio. Al reclamo presentato va allegato il biglietto acquistato.

Coupon per il passeggero

Possono essere emesse diverse tipologie di coupon: di buono acquisto/buono sconto: coupon e codice sconto.

Coupon

Caratteristiche

Il coupon è: personale, non trasferibile a terzi, valido per dodici (12) mesi a partire dalla data dell'emissione risultante dallo stesso. Il coupon può essere utilizzato per tutti i servizi che Terravision commercializza presso gli aeroporti di Roma Ciampino, Roma Fiumicino, Bergamo Orio al Serio, Milano Malpensa.

Utilizzo dei coupon

I coupon vengono emessi in formato pdf e devono essere stampati e scambiati alla fermata Terravision.

Se il passeggero vuole usufruire di un servizio il cui costo è maggiore rispetto al valore del coupon, dovrà corrispondere la differenza del prezzo; se il costo è inferiore non riceverà alcuna compensazione per la differenza.

Codice sconto

Caratteristiche

Il coupon è: personale, non trasferibile a terzi, valido per dodici (12) mesi a partire dalla data dell'emissione. Il coupon può essere utilizzato per tutti i servizi che Terravision commercializza presso gli aeroporti di Roma Ciampino, Roma Fiumicino, Bergamo Orio al Serio, Milano Malpensa.

Utilizzo dei codici sconto

I codici sconto ricevuti via email devono essere inseriti durante il processo di prenotazione prima di procedere al checkout.

I codici possono essere utilizzati una sola volta.

Comportamento del passeggero

Comportamento richiesto

Il passeggero deve comportarsi in maniera corretta e ragionevole sia presso i capolinea che a bordo dei bus ascoltando attentamente le indicazioni dei membri del personale della compagnia di trasporto prescelta.

Comportamento vietato

E' fatto divieto al passeggero di tenere un comportamento contrario alla correttezza: a titolo esemplificativo e non esaustivo, è fatto divieto di :

- minacciare il personale Terravision o il personale della compagnia di trasporto prescelta;
- collocare i propri bagagli in modo da creare disagi agli altri passeggeri bloccando le uscite di sicurezza o il corridoio centrale del bus;
- utilizzare radio, giochi rumorosi, strumenti musicali, dispositivi radiofonici che possano arrecare disturbo agli altri passeggeri ;
- di mangiare o bere a bordo;
- portare a bordo dei bus sostanze alcoliche o stupefacenti;
- passeggeri sotto l'effetto di sostanze alcoliche o stupefacenti;

La Terravision e la compagnia di trasporto prescelta si riservano di impedire la salita sul bus o agevolare la discesa dallo stesso, ove possibile, del passeggero che, non curante delle prescrizioni, abbia tenuto un comportamento vietato.

Responsabilità per il comportamento di altri passeggeri

La Terravision e la compagnia di trasporto prescelta non sono responsabili per gli atti e le omissioni commesse da altri passeggeri sul bus o presso i propri capolinea. La compagnia di trasporto si obbliga, tuttavia, a controllare il comportamento di tutti gli utenti.

Comunicazioni Terravision Relativamente a cambiamenti di orario, comunicazioni di carattere generale o cancellazioni degli itinerari di viaggio Terravision fornirà ai passeggeri informazioni tramite e-mail all'indirizzo comunicato al momento dell'avvenuta prenotazione. L'invio del messaggio e-mail verrà accettato come prova della ricezione. Se non è stato comunicato a Terravision un indirizzo e-mail valido, sarà necessario verificare, tra le 24 e le 72 ore prima della partenza, sul sito www.terravision.eu o presso un box della Società per accertarsi che non ci siano comunicazioni o cambiamenti di programma

Conclusioni

Indicazioni

Il contratto di trasporto stipulato con Terravision è soggetto alle condizioni generali di trasporto per i passeggeri ed i bagagli attualmente in vigore ed ai relativi regolamenti, disposizioni e/o normative attinenti ad oggetti specifici. Le condizioni ed i regolamenti Terravision sono, per mezzo di questa notifica, incluse come riferimento nel contratto e ne fanno parte.

Legge sulla privacy

Le comunichiamo le dovute informazioni in ordine alle finalità e modalità di trattamento, nonché all'ambito di comunicazione e diffusione dei dati personali da Lei forniti a Terravision (nel seguito anche solo la "Società") per la Sua partecipazione al sito www.terravision.eu (nel seguito anche solo il "Sito").

La finalità del trattamento e la sua durata sono strettamente connessi alla Sua partecipazione al Sito.

La Società potrà utilizzare i dati da Lei forniti per tutte le finalità legate alla Sua partecipazione, ivi compresa la possibilità di farLa accedere a tutti i servizi previsti dallo stesso sito. La Società si riserva il diritto di utilizzare tali dati anche per tutte le altre lecite finalità legate all'attività.

All'occorrenza, Terravision ha facoltà di modificare la presente Direttiva per la Privacy in seguito ad iniziative di settore o a variazioni riguardanti la legislazione, le modalità di raccolta e uso delle IIP o dei Dati Attinenti, le funzionalità dei servizi o le tecnologie.

Tali variazioni avranno efficacia dal momento in cui saranno pubblicate dalla Società sul Sito.

Continuando ad utilizzare i Servizi offerti da Terravision dopo la pubblicazione di una versione aggiornata della Direttiva per la Privacy, l'Utente accetta tacitamente la Direttiva per la Privacy con le relative modifiche. Pertanto, è importante che l'Utente rilegga periodicamente la Direttiva per la Privacy stessa per essere sempre al corrente di eventuali variazioni. Nel caso di cambiamenti sostanziali nelle modalità di raccolta e utilizzo delle IIP e dei Dati Attinenti da

parte di Terravision, la gestione delle IIP e dei Dati Attinenti del singolo Utente resterà comunque soggetta alla Direttiva per la Privacy in base alla quale gli stessi sono stati raccolti, salvo che l'Utente sia stato informato del cambiamento e non abbia sollevato obiezioni.

In particolare, la Società potrà:

1. a) trattare i dati che ci ha fornito per svolgere analisi, indagini di mercato e statistiche di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e delle preferenze di questi, relativamente ai servizi oggetto dell'attività della Società;
b) elaborare i dati che ci ha fornito e quelli desunti dalla Sua navigazione sul Sito per individuare il profilo commerciale e per l'utilizzo di questo per finalità di marketing, pubblicitarie, promozionali e commerciali; a tal fine la Società potrà utilizzare i cookies, ovvero porzioni di file immagazzinati dal Suo computer per monitorare i Suoi movimenti all'interno del Sito;
2. c) comunicarle le novità del Sito e, più in generale, le attività svolte dalla Società.
Per le finalità del trattamento, così come sopra illustrate, e nei limiti delle stesse, tutti i Suoi dati potranno essere comunicati anche a soggetti terzi, pubblici o privati, quali società che svolgono indagini di mercato e statistiche, società che svolgono attività di marketing, pubblicitarie, promozionali e commerciali.

Il conferimento dei dati ed il relativo consenso al trattamento, alla comunicazione ed al trasferimento, per le finalità di cui sopra, sono obbligatori per la partecipazione al Progetto. L'eventuale rifiuto di fornire i dati richiesti o di prestare il relativo consenso al trattamento, comunicazione e trasferimento, comporterebbe la mancata partecipazione al Progetto e l'impossibile esecuzione degli adempimenti connessi al Progetto stesso. Il trattamento dei Suoi dati personali sarà svolto in forma automatizzata, sia on-line che off-line, ad opera di soggetti appositamente incaricati dalla Società, quali dipendenti, collaboratori o consulenti della Società stessa.

Il Sito potrà contenere dei link che La trasferiranno ad altri siti. Questi siti linkabili da www.terravision.eu non sono sotto il controllo della Società ed è possibile che abbiano una politica sulla riservatezza diversa da quella ivi descritta. Di conseguenza, la Società non potrà essere ritenuta in alcun modo responsabile per qualsivoglia violazione del Suo diritto alla riservatezza avvenuta in siti diversi da www.terravision.eu

Inoltre, la Società non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile per l'eventuale Sua comunicazione diretta di dati personali, sensibili o di qualsiasi altra natura, che avvenga nelle sezioni del Sito dedicate ai Forum.

La Società si riserva il diritto di trasferire i dati da Lei forniti ad eventuali terzi acquirenti della stessa o di un suo ramo.

Lei potrà far valere i Suoi diritti, quali l'accesso, l'indicazione dell'origine dei dati personali, chiarimenti sulle modalità e finalità del trattamento, la logica applicata in caso di trattamento con modalità elettroniche, l'indicazione degli estremi identificativi del Titolare del trattamento e dei soggetti o delle categorie di soggetti a cui i dati possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza, l'aggiornamento, la rettificazione, l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione e il blocco dei Suoi dati trattati in violazione di legge – rivolgendosi al Titolare del trattamento ai recapiti sotto indicati:

Il Titolare del trattamento è Terravision London Finance, raggiungibile via e-mail customerservices@terravision.eu – sede legale 260-270 Butterfield, Great Marlings, Luton LU2 8DL