



Gentili Bus Partner,

facciamo seguito alle precedenti comunicazioni, al fine di chiedere la Vostra massima collaborazione affinché gli autisti alle Vostre dipendenze, impiegati sui servizi FlixBus, osservino rigorosamente le misure sotto descritte.

Come noto, si sono recentemente verificati gravi episodi di passeggeri lasciati in aree non autorizzate, con evidenti disagi all'utenza e conseguenti ricadute pregiudizievoli sul piano reputazionale, nonché sul piano delle richieste di risarcimento.

Siamo consapevoli dell'impegno comune volto ad offrire servizi di trasporti puntuali e affidabili, sempre conformi alle normative applicabili e agli elevati standard qualitativi di FlixBus, tuttavia è indispensabile sensibilizzare gli autisti al fine di evitare il verificarsi di simili incresciosi episodi in futuro.

Vi chiediamo in tal senso di rammentare agli autisti che:

- **In nessuna circostanza gli autisti sono autorizzati a far scendere i passeggeri in punti diversi da quelli strettamente autorizzati.**
- **Prima di far salire a bordo i passeggeri è sempre necessario verificare che gli stessi siano provvisti di regolare titolo di viaggio (acquistabili anche a bordo tramite autisti) e che quindi i nominativi siano correttamente presenti nella lista dei passeggeri della corsa.**

- Qualora l'autobus non sia ancora partito dalla fermata autorizzata e a bordo si trovino passeggeri senza regolare biglietto (ovvero con nominativi non presenti a sistema) il passeggero può acquistare un valido titolo di viaggio prima della partenza del bus oppure scendere e rimanere nella fermata autorizzata in cui si trova.
- Qualora per motivi eccezionali, dopo la partenza del bus, si trovino a bordo passeggeri senza regolare biglietto, in nessun caso è possibile farli scendere in aree diverse dalle fermate autorizzate. Tali passeggeri devono essere fatti scendere alla fermata autorizzata immediatamente successiva, informando prontamente il Traffic Control dell'accaduto tramite messaggio vocale. Il passeggero, in alternativa, potrà, qualora possibile, rimanere a bordo acquistando il biglietto dalla fermata successiva autorizzata alla destinazione finale del suo viaggio (ad esempio, se un passeggero che deve viaggiare fino a Roma viene trovato senza biglietto tra Bologna e Firenze, può acquistare il biglietto da Firenze verso Roma). Resta inteso che rimane responsabilità del conducente verificare che a bordo siano presenti viaggiatori con regolare titolo di viaggio.
- Nei casi critici l'autista deve informare il Traffic Control (TC). In aggiunta, qualora il passeggero abbia acquistato biglietti con date differenti e non sia riuscito a cambiarli in tempo o vi siano altre casistiche, il passeggero non potrà salire a bordo fatto salvo che acquisti un nuovo titolo di trasporto. L'autista ad ogni modo dovrà informare il passeggero della possibilità di richiedere il rimborso del biglietto, se previsto.

Certi della Vostra fattiva collaborazione, Vi chiediamo di condividere queste informazioni al Vostro personale.

Restiamo a disposizione per qualsiasi chiarimento.

Team Operations Italy