

FLiX

IL MANUALE DELL'AUTISTA



Titolo	pag	Titolo	pag
Gli autisti: Il punto di contatto tra i passeggeri e FlixBus	3	Procedura vendita bagagli a bordo	24
Regole di comportamento degli autisti	4	Condizioni di trasporto: caratteristiche bagagli	25
App FlixBus – Come scaricarla	5	Condizioni di trasporto: persone con disabilità o con mobilità ridotta	26
App FlixBus – Come accedere alla Driver App	6	Condizioni di trasporto: bambini e ragazzi	27
Processo d'imbarco	7	Condizioni di trasporto: animali d'assistenza	28
Processo d'imbarco: casi particolari	8	Segnalazione oggetti smarriti	29
Check-in dei passeggeri	9	Come contattare il Traffic Control – Messaggi Vocali	30
Controlli linee internazionali – Documenti	10	Esempi di messaggi vocali al Traffic Control	31
Linee internazionali: etichettare i bagagli non dotati di etichetta propria	11	Come contattare il Traffic Control – Chiamate	32
Chiusura fermata prima della partenza	12	Assistenti e Supervisor di stazione	33
Avvisi automatici ai passeggeri tramite la navigazione	13	Controllo d'esercizio	34
BUSTIMER: l'App per comunicare con i passeggeri a bordo	14	Frasario per annunci in italiano e in inglese	35
Come gestire le soste in area di servizio	15	Gestione dei rapporti con la stampa	36
Gestione dei passeggeri sprovvisti di biglietto valido	16	Linee notturne: caratteristiche e servizio	37
Cosa fare quando il check-in non va a buon fine	17	Tempi di guida e di riposo: vademecum	38
Gestione dei posti a sedere	18	Motore spento in fermata	39
Prenotazione dei posti	19	Pronto intervento ambientale	40
Procedura per vendita biglietti a bordo	20	FlixBus	41
Pagamento con il POS	21	FAQ – TRAFFIC CONTROL	42
Associazione stampante per emissione biglietti a bordo	22	FAQ – TRAFFIC CONTROL	43
Cosa fare se smartphone, stampante o POS non funzionano	23	Iscriviti al canale Whatsapp	44

Gli autisti: Il punto di contatto tra i passeggeri e FlixBus

Sei il primo volto di FlixBus: con la divisa in ordine e un atteggiamento professionale, dai la migliore prima impressione ai passeggeri e trasmetti loro sicurezza, fiducia e rispetto.

Presentati sempre in **DIVISA** per il servizio:

- Camicia bianca;
- Pantaloni scuri, **no jeans!**;
- Scarpe scure;
- Cravatta verde o spilla FlixBus;
- Giacca FlixBus.

Richiedi accessori e divisa FlixBus alla tua azienda.



Prima di partire, verifica di essere equipaggiato:

1. Materiali di bordo:

- etichette segnaposto,
- etichette bagagli,
- documentazione veicolo e linea,
- materiale informativo per i passeggeri;

2. Dispositivi di bordo:

- telefono con DriverApp e BusTimer.com,
- WiFi,
- POS o stampante.

Segnala alla tua azienda l'assenza dei materiali di bordo o il malfunzionamento dei dispositivi.

Regole di comportamento degli autisti

Durante l'esercizio della linea gli autisti devono rispettare le normative previste dal Codice della Strada e le linee guida fornite da FlixBus per offrire un servizio sicuro e conforme.

- 1 Usa lo smartphone solo a veicolo fermo; le chiamate sono permesse solo con auricolare;
- 2 Non è consentito riprodurre musica e film a bordo;
- 3 È vietato fumare durante la guida e durante la fase di imbarco dei passeggeri;
- 4 Non è consentito vendere cibo e bevande ai passeggeri a bordo;
- 5 È vietato guidare in stato di ebbrezza;
- 6 Consuma cibo e bevande a veicolo fermo per garantire una guida concentrata e sicura ai passeggeri.



I passeggeri possono consumare cibo e bevande a bordo!
Invitateli a mantenere pulito l'ambiente utilizzando i cestini.

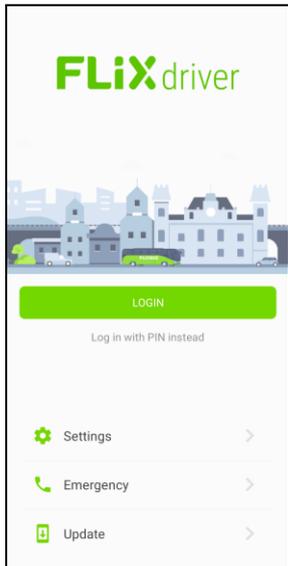
**Dopo aver inquadrato il
QR-code inserire**

User: flix-driver

Password: br4n9zp3ar

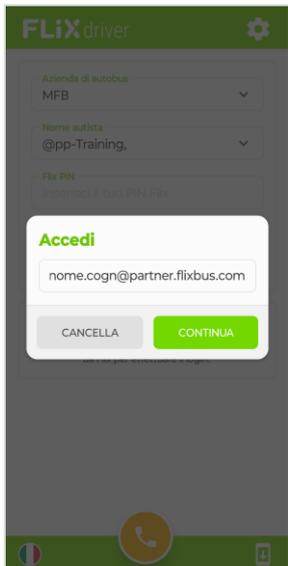


App FlixDriver – Come accedere alla Driver App



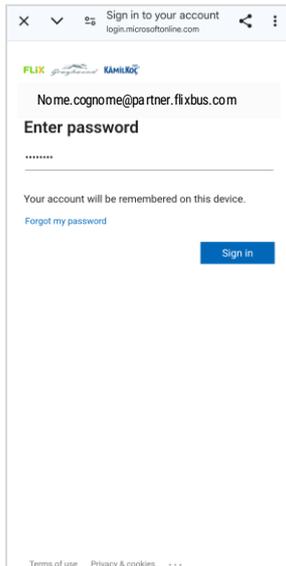
1

Premere "Login".



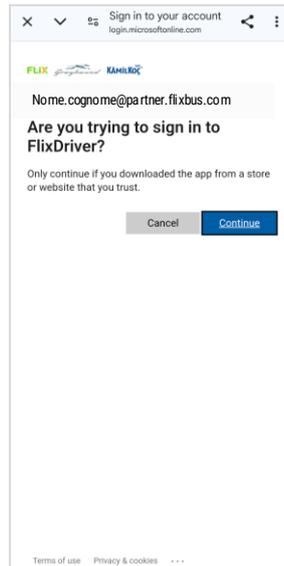
2

Inserire la mail FlixUni:
NOME.COGNOME@partne
r.flixbus.com.



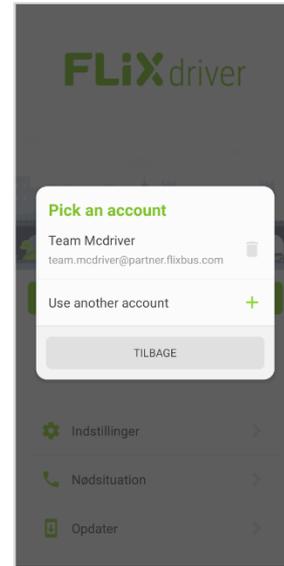
3

Inserire password FlixUni
(da richiedere in azienda
in caso di necessità).



4

Confermare l'accesso
premendo "Continua",



5

L'account rimarrà salvato
sul telefono e basterà
inserire la password ad
ogni accesso.

Processo d'imbarco

1. CARICAMENTO BAGAGLI

A porte chiuse, **controllo** visivo dei biglietti e caricamento dei bagagli.

APRIRE UNA BAGAGLIERA PER VOLTA E SORVEGLIARLA.

Dedicare ciascuna bagaglia a una destinazione specifica.

Controllare che i bagagli diretti all'estero siano intestati al passeggero. Altrimenti, **etichettarli** consegnando al passeggero la matrice.

2. CHECK-IN

Verifica dei biglietti tramite Driver App (*acquistabili anche a bordo*).

Linee estere: verifica documento valido con foto e corrispondenza nome/cognome con biglietto.

Linee nazionali: non serve verifica del documento.

3. PARTENZA

All'orario previsto, **chiudere** le porte e **contare** i passeggeri a bordo, confrontando il numero su DriverApp. Assicurarsi che le bagagliere siano chiuse e bloccate.

Destinazioni estere: a porte chiuse, controllare visivamente che i passeggeri con destinazione estera abbiano il documento.

Prima della partenza: avviare il **messaggio di benvenuto** tramite BusTimer o Driver App.

4. DURANTE LA CORSA

Non effettuare fermate non previste in tabella oraria, salvo necessità urgenti.

In caso di fermata non prevista:

Annunciare la sosta e l'orario di ripartenza tramite BusTimer o Driver App*.

Conteggiare i passeggeri e confrontare con la Driver App. In partenza, in assenza di passeggeri, **informare** il TC con un messaggio vocale e **attendere** 10 minuti.

Se dopo l'attesa i passeggeri non ritornano, inviare un secondo messaggio vocale al TC e riprendere il viaggio.

5. ARRIVO

In **arrivo** alla fermata autorizzata, il conducente **annuncia** la fermata al microfono ed invita i passeggeri a prepararsi alla discesa.

È vietato caricare/scaricare passeggeri presso aree non autorizzate (aree di servizio, aree di sosta o fermate TPL).

Processo imbarco: casi particolari

Gestione passeggeri senza biglietto a bordo:

- **Prima della partenza:** Se il bus non è ancora partito dalla fermata autorizzata, i passeggeri senza biglietto possono acquistarlo a bordo o scendere (in fermata).
- **Dopo la partenza:** Non è consentito far sbarcare i passeggeri fuori dalle fermate autorizzate. Eventuali passeggeri senza biglietto possono sbarcare alla prima fermata autorizzata utile e il conducente deve informarne subito il Traffic Control tramite messaggio vocale. In alternativa, possono rimanere a bordo acquistando un biglietto valido dalla fermata successiva fino alla destinazione finale.
- **Biglietto errato o con data diversa:** I passeggeri con biglietti non validi per la corsa possono salire a bordo solo acquistando un nuovo biglietto. Il conducente dovrà informare il passeggero della possibilità di richiedere eventuale rimborso del viaggio non usufruito, se previsto, tramite Servizio Clienti.

Controllo documenti prima del confine:

Presso l'ultima fermata prima di attraversare la frontiera, i conducenti devono, a porte chiuse e dopo l'imbarco, verificare che tutti i passeggeri abbiano i documenti richiesti. Chi ne è sprovvisto deve scendere immediatamente. In caso di rifiuto, contattare le forze dell'ordine e avvisare il Traffic Control tramite messaggio vocale.

È obbligatorio effettuare il conteggio passeggeri.

Esempio: sulla linea Milano-Como-Zurigo-Monaco, i controlli vanno ripetuti a Como e a Zurigo (*presso l'ultima fermata prima di ogni frontiera*); i passeggeri senza documenti devono scendere prima di lasciare l'ultima stazione nazionale.

È VIETATO EFFETTUARE LE OPERAZIONI DI CARICO E SCARICO PASSEGGERI PRESSO AREE NON AUTORIZZATE (aree di sosta, aree di servizio o fermate dei servizi TPL).

Check-in dei passeggeri

Il check-in dei passeggeri si effettua tramite la Driver App.

09:09 97%

← Passeggeri

Passeggeri Mappa dei posti a sedere

Cerca

Posto: 7A, Posto assegnato automaticamente

Cognome, Nome
Milan (Lampugnano bus station) - Rome Tiburtina Bus station

Posto: 12C, Posto assegnato automaticamente

Il passeggero confluisce da una tratta interconnessa (L1420). Arrivo: 10:50

Check-in da eseguire

✓

Cognome, Nome
Milan (Lampugnano bus station) - Rome Tiburtina Bus station

Posto: 3A, Posto assegnato automaticamente

Il passeggero confluisce da una tratta interconnessa (L1420). Arrivo: 10:50

Check-in eseguito

Cognome, Nome
Florence (Villa Costanza) - Rome Tiburtina Bus station

Posto: 20E, Posto assegnato automaticamente

Cognome, Nome
Prato (Diazale Del Museo) - Firenze

SCANSIONE DEL CODICE QR

CLICCA SUL SIMBOLO DEL QR

FLIXBUS 304 173 5929 BIGLIETTO
Prenotazione n. Validato sia in formato cartaceo che digitale

mercoledì 09 nov 2022

16:15 Torino (Vittorio Emanuele)
Corso Vittorio Emanuele II 121 / H (Stelli da 6 a 12), 10136 Torino

Autobus 407
Direzione Meran (Merano)

18:25 Milano (Stazione Lampugnano)
Via Giulio Natta 22

Posto a sedere 2D

1 x Bagaglio da stiva
20 kg (80x60x30 cm)

INQUADRARE IL QR CODE SUL BIGLIETTO

Un segnale acustico confermerà l'avvenuto check in.

DOCUMENTO	RILASCIATO DA PAESE UE/Schengen	RILASCIATO DA PAESE EXTRA UE/Schengen
CARTA D'IDENTITÀ (valida per espatrio)	Sempre valido	Non valido
PERMESSO DI SOGGIORNO (accompagnato da Carta d'Identità valida per espatrio o Passaporto valido)	Sempre valido	Non valido
PASSAPORTO	Sempre valido	Sempre valido*
DOCUMENTO DENUNCIA SMARRIMENTO CARTA D'IDENTITÀ	Sempre valido	Non valido

Importante: verificare la sola corrispondenza fra nome sul biglietto e uno dei documenti di identità validi (non scaduti) sopraelencati, muniti di foto e corrispondenti ai passeggeri. [\(rif. cgt Flixbus Italia pt. 10.4\)](#)

***Non è necessario il controllo dei visti sul passaporto.** Eventuali controlli aggiuntivi verranno comunicati agli equipaggi sulla base delle disposizioni previste dalle specifiche dogane.

Area UE/Schengen:

Austria, Belgio, Bulgaria, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Islanda, Italia, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Romania, Repubblica Ceca, San Marino, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Ungheria.

Presso l'ultima fermata prima di attraversare la frontiera, i conducenti devono verificare a porte chiuse che tutti i passeggeri abbiano i documenti di identità. Chi ne è sprovvisto deve scendere immediatamente. In caso di rifiuto, contattare le forze dell'ordine e avvisare il Traffic Control con messaggio vocale.

Linee internazionali: etichettare i bagagli non dotati di etichetta propria

Consegnare la fascetta da applicare ai bagagli.



Ricordare al passeggero di conservare il talloncino.



Avisare la frontiera: ogni cliente ha un codice legato al bagaglio.



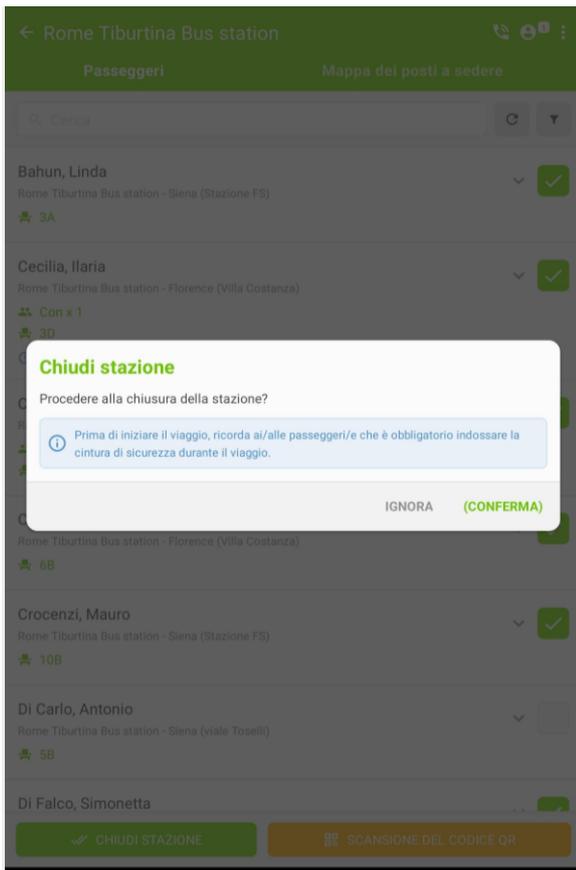
Esempio di lista passeggeri

L500 - Milano (Lampugnano) - Aprilia

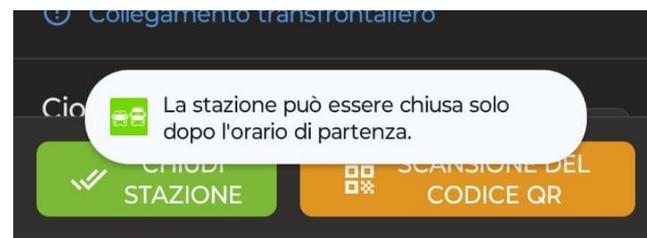
I passeggeri che saliranno a bordo in questa fermata:
Milan (Lampugnano bus station)

John Highland McLaren
ROBERT HUGO ARMADOR
RICK SAWYER
James William Calloway
Amanda Irene Gale Shepherd
Edward Bernhard
Rachaelanne Rogers
Kathleen Barlow
Erica L Gray
Palar Lapackastone

Segnalare all'Azienda l'assenza di etichette per l'ordine via Partnership FlixBus.



- Prima di chiudere la fermata:
1. Annunciare ai passeggeri l'obbligo dell'uso delle cinture di sicurezza tramite BusTimer o apposita funzione Driver App*;
 2. Contare i passeggeri a bordo e confrontarli con il numero dei check-in fatti su Driver App;
 3. Non partire in anticipo rispetto all'orario di partenza previsto.



*Funzione in fase di sviluppo su Driver App.

Attivare la navigazione permette di:

- Avvisare i passeggeri in attesa alle fermate di verificare se il bus è in orario;
- Avvisare i passeggeri a bordo di eventuali ritardi;
- Informare il TC della vostra posizione in tempo reale in caso di guasti o incidenti.

Come attivare la funzione:

1. Accedi al tuo profilo sulla DriverApp;
2. Seleziona la corsa che stai per operare;
3. Avvia la navigazione GPS.



NON CHIUDERE MAI LA DRIVER APP DURANTE L'ESERCIZIO DELLE CORSE!

BUSTIMER: l'app per comunicare con i passeggeri a bordo

BUSTIMER.COM permette di inviare comunicazioni audio chiare ai nostri passeggeri in italiano, inglese, francese, tedesco e polacco.

Digita www.bustimer.com su Chrome dal tuo Android* e scegli tra le varie funzioni: "Benvenuto", "Ritardo" e "Sosta" per tenere sempre informati i passeggeri.

Si collega al bus tramite Bluetooth, cavo USB o avvicinando il telefono al microfono del bus.



Questa funzione sarà presto disponibile su Driver App.

Come gestire le soste in area di servizio

1. A bus fermo e con le porte chiuse, annunciare la sosta e l'orario di ripartenza preciso usando Bustimer.com (oppure l'apposita funzione sulla DriverApp*);
2. Aprire le porte e far scendere i passeggeri;
3. Prima di ripartire, contare i passeggeri e confrontarne il numero con quanto indicato sulla DriverApp.

Se c'è un passeggero in meno

1. Inviare messaggio vocale al TC per avvisare dell'assenza;
2. Attendere 10 minuti.
Se il passeggero non si ripresenta, avvisate il TC con messaggio vocale indicando:
 - *Orario di ripartenza;*
 - *Luogo della sosta/fermata;*
 - *Nome o numero di prenotazione del passeggero assente.*Se il passeggero si ripresenta, aggiornate il TC tramite messaggio vocale.

Se c'è un passeggero in più

Controllare il biglietto del passeggero.

Se biglietto non valido, invitare il passeggero a regolarizzarlo, oppure farlo scendere alla prima fermata autorizzata e avvisare il TC con messaggio vocale.

È VIETATO FAR SCENDERE I PASSEGGERI IN AREE DIVERSE DA QUELLE AUTORIZZATE
(aree di sosta, aree di servizio o fermate dei servizi TPL).

Gestione dei passeggeri sprovvisti di biglietto valido

Verificare sempre che i passeggeri abbiano un biglietto valido e siano nella lista passeggeri della corsa PRIMA di farli salire.

Cosa fare se si dovesse trovare a bordo un passeggero sprovvisto di biglietto valido:

Se il bus è in viaggio:

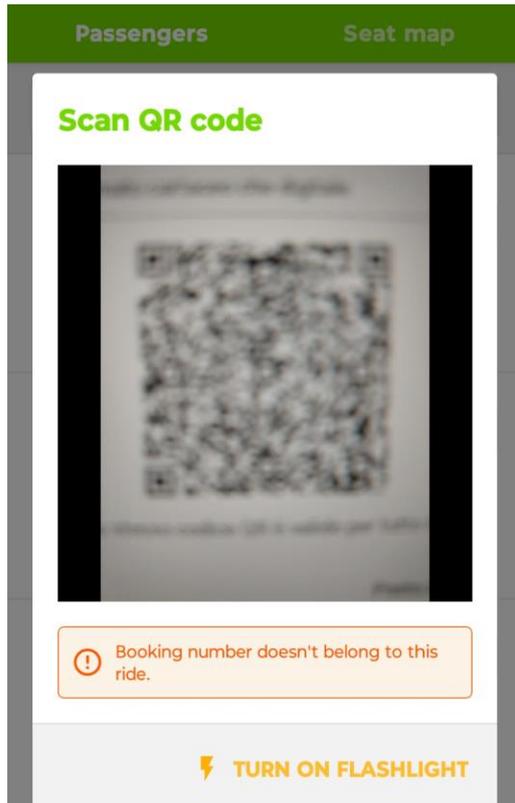
- **Avvisare TC tramite messaggio vocale;**
- Far scendere il passeggero alla prima fermata autorizzata o fargli acquistare un biglietto dalla successiva fino a destinazione desiderata.

Esempio: un passeggero viaggia sulla linea Milano-Bologna-Firenze-Roma. Se viaggia fino a Roma e viene trovato senza biglietto tra Bologna e Firenze, può acquistare il biglietto da Firenze a Roma.

Se il bus è ancora in fermata:

- Far acquistare al passeggero un biglietto valido OPPURE
- Invitarlo a scendere.

Cosa fare quando il check-in non va a buon fine



Se il passeggero non compare nella lista passeggeri segui questi passaggi:

1. Ricontrolla il biglietto del passeggero per ultimo;
2. Riavvia la DriverApp per aggiornare la lista passeggeri;
3. **Se il passeggero non compare nella lista non può salire a bordo. Reindirizzalo al Servizio Clienti.**

Gestione dei posti a sedere



Il personale di bordo è tenuto a far rispettare il posto assegnato al passeggero come indicato sul biglietto.

In caso di assenza o difformità della numerazione dei posti è fondamentale avvisare il proprio datore di lavoro o il personale di terra FlixBus.

Attenzione: in caso di prenotazione senza posto assegnato utilizzare i seguenti posti: 6C, 6D, 14A, 14B, 14C, 14D, 15A, 15B, 15C, 15D, 20E.

PIANO SINGOLO

Prenotazione dei posti

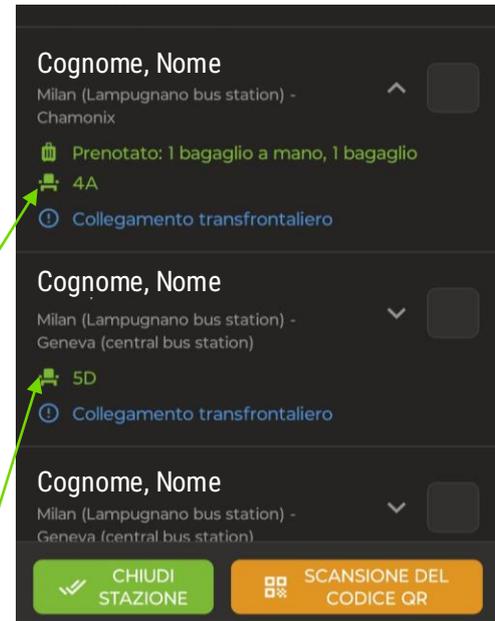
Ogni posto FlixBus è numerato (fila + lettera) e, salvo eccezioni, il passeggero deve occupare quello prenotato.

Biglietto cartaceo

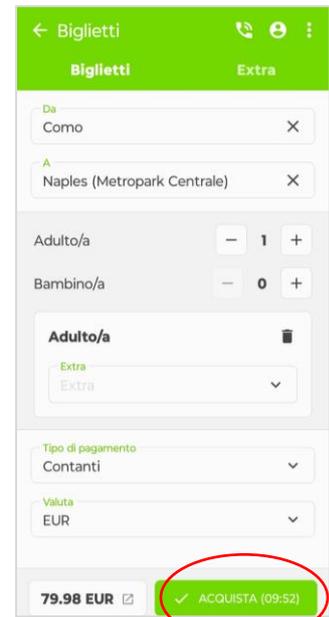
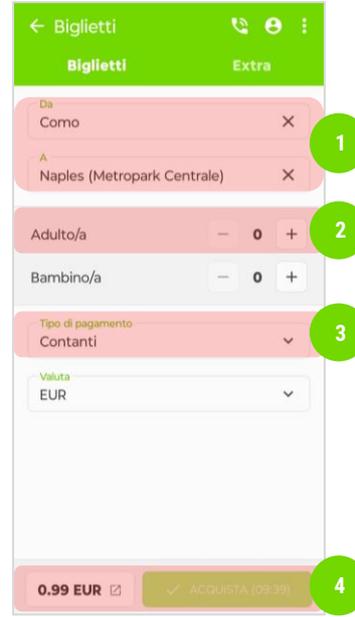
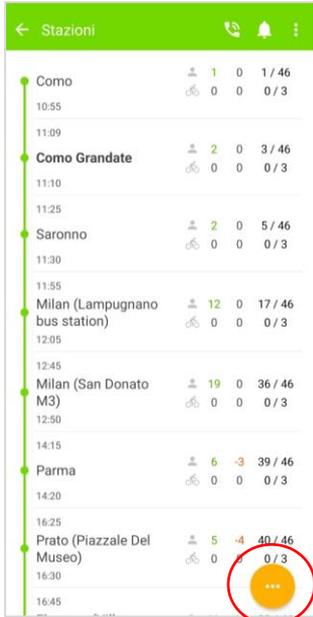


Posto assegnato
Indicare al
passeggero il
posto assegnato.

Schermata DriverApp



Procedura per vendita biglietti a bordo



Clicca sui tre puntini in basso a destra. Si aprirà il Menù.



Selezionare l'opzione "Vendita biglietti".



Selezionare:

1. Relazione;
2. Numero passeggeri;
3. Tipo pagamento (Contanti/Cashless);
4. Mostrare prezzo al passeggero.



Se scelto pagamento in contanti, ricevere **PRIMA** il pagamento in contanti prima di premere **ACQUISTA**.

Ogni biglietto emesso per errore NON sarà rimborsato, in caso di dubbi nella procedura chiedere al **MOLTIPLICATORE** dell'Azienda.

← Biglietti

Biglietti Extra

Da Como

A Naples (Metropark Centrale)

Adulto/a 0

Bambino/a 0

Tipo di pagamento Cashless

Terminale POS SIF2-000158215328753

Valuta EUR

0.99 EUR

ACQUISTA (09:55)



1. Aggiungere il numero di passeggeri;



2. Selezionare la modalità CASHLESS;



3. Selezionare il seriale del POS di bordo;



4. Premere ACQUISTA.

La ricevuta viene stampata dal POS.

Il POS riceve le informazioni dal telefono: non è necessario entrare nelle impostazioni del POS, né inserire dati manualmente (es: prezzo).

Associazione stampante per emissione biglietti a bordo

1

«Impostazioni»,
aggiungere la
stampante tramite
«Bluetooth».
(codice verifica
0000 o 1234)

2

Aprire impostazioni
all'interno della
DriverApp.

3

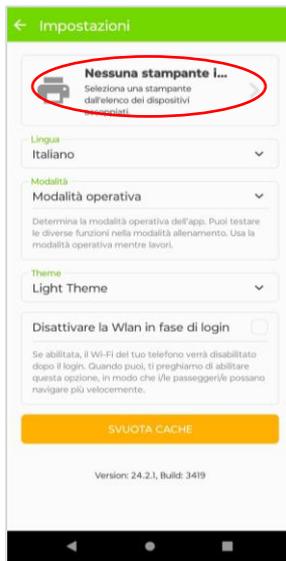
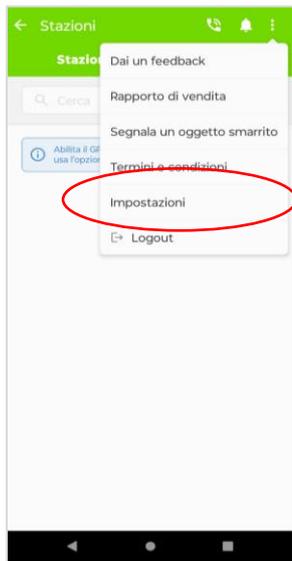
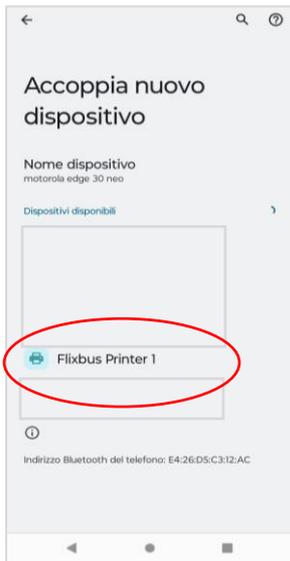
Selezionare la
stampante.

4

Selezionare la
stampante con il
seriale corretto.

5

Associare la
stampante.



Cosa fare se smartphone, stampante o POS non funzionano

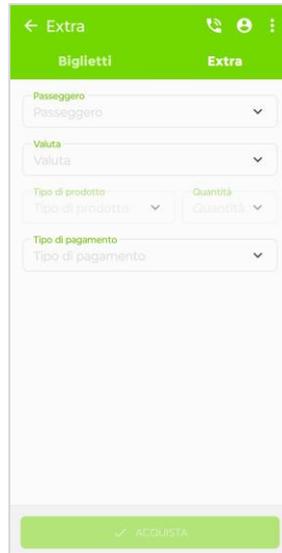
	Smartphone	Stampante	POS	Azione
1	Funziona	Funziona	Funziona	Procedura di <u>Vendita consentita</u> ✓
2	Funziona	<i>Non Funziona</i>	Funziona	Procedura di <u>Vendita consentita</u> ✓
3	Funziona	Funziona	<i>Non Funziona</i>	Procedura di <u>Vendita consentita solo in contanti.</u> ✓
4	Funziona	<i>Non Funziona</i>	<i>Non Funziona</i>	Procedura di <u>Vendita non consentita</u> ✗
5	<i>Non Funziona</i>	<i>Non Funziona</i>	Funziona	Procedura di <u>Vendita non consentita</u> ✗
6	<i>Non Funziona</i>	Funziona	Funziona	Procedura di <u>Vendita non consentita</u> ✗
7	<i>Non Funziona</i>	Funziona	<i>Non Funziona</i>	Procedura di <u>Vendita non consentita</u> ✗
8	<i>Non Funziona</i>	<i>Non Funziona</i>	<i>Non Funziona</i>	Procedura di <u>Vendita non consentita</u> ✗

In caso non sia possibile procedere con le vendite a bordo ***informare tempestivamente l'operativo della propria azienda.***

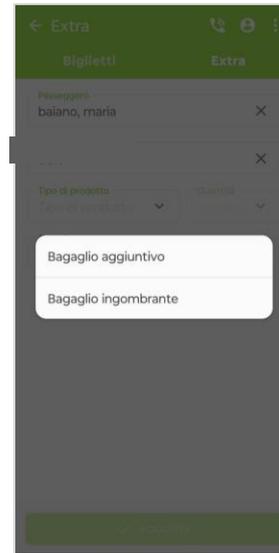
Procedura vendita bagagli a bordo



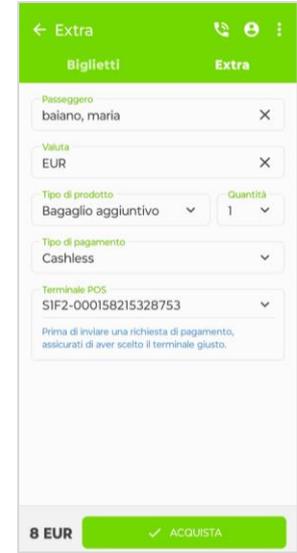
Selezionare opzione:
Vendita biglietti.



Selezionare opzione:
Biglietti o Extra.



Scegliere il nome
Passeggero dalla
lista e Scegliere il
tipo di **bagaglio** (pag.
25).



Selezionare il tipo di
pagamento e
premere **Acquista.**

Se selezionato pagamento in contanti, ricevere **PRIMA** il pagamento e **POI** premere **ACQUISTA.**
I biglietti emessi per errore NON saranno rimborsati!

Condizioni di trasporto: caratteristiche bagagli



Inclusi nel biglietto = 1 bagaglio a mano e 1 da stiva

(Max. 42 x 30 x 18 cm e max. 7kg – Max. 80 x 50 x 30 cm e max. 20kg)



Max. 1 bagaglio aggiuntivo

(Max. 80 x 50 x 30 cm e max. 20kg)



Max. 1 bagaglio speciale*

(Max. 240 cm e max. 30kg)

Bagagli esclusi



Utilizzare sacche apposite

(Max. 20 kg e 240 cm)

Esclusi dal trasporto: monopattini elettrici, biciclette elettriche, tandem e tricicli.

*Passeggini e carrozzine pieghevoli, sedie a rotelle non elettriche e equipaggiamento ortopedico vengono trasportati gratuitamente. Strumenti musicali devono rispettare le caratteristiche del bagaglio a mano.

Condizioni di trasporto: persone con disabilità o con mobilità ridotta

	Sedia a rotelle pieghevole nel vano bagagli	Sedia a rotelle nel vano passeggeri	Necessario accompagnatore	Condizioni di trasporto carrozzina e accompagnatore
Passeggero con mobilità ridotta	Preavviso minimo di 36 ore	Preavviso minimo di 7 giorni	NO	Viaggiano gratuitamente
Passeggero con disabilità permanente	Preavviso minimo di 36 ore	Preavviso minimo di 7 giorni	SI	Viaggiano gratuitamente

- In caso di prenotazioni passeggeri con disabilità o con mobilità ridotta è necessario predisporre preventivamente (previa comunicazione del TC) i posti dedicati sul Bus e curare l'imbarco e la sistemazione dello stesso;
- Il passeggero con disabilità o con mobilità ridotta parzialmente autosufficiente dovrà essere mobilitato esclusivamente dall'accompagnatore fino al posto dedicato;
- La sedia a rotelle pieghevole andrà riposta **gratuitamente** nel bagagliaio dell'autobus, non possono essere trasportate carrozzine elettriche (a causa della struttura).

Durante la fase di salita e discesa dall'autobus dare la priorità di accesso e l'assistenza necessaria al passeggero con disabilità o con mobilità ridotta.

Non movimentare persone con disabilità o con mobilità ridotta.

Condizioni di trasporto: bambini e ragazzi

Anni	Corse Nazionali
0-3	Deve viaggiare accompagnato, con biglietto personale e seggiolino omologato.
0-10	Deve viaggiare accompagnato. Se accompagnatore è diverso da genitore/tutore, serve modulo FlixBus per minori accompagnati da soggetto maggiorenne diverso.
10-15	Può viaggiare senza accompagnatore, ma con modulo FlixBus "Minori non Accompagnati".
>15	Può viaggiare senza accompagnatore. Nessun modulo richiesto.

Anni	Corse Internazionali
0-3	Deve viaggiare accompagnato, con biglietto personale e seggiolino omologato.
0-14	Deve viaggiare accompagnato. Se accompagnatore è diverso da genitore/tutore, serve modulo questura "dichiarazione di accompagnamento".
14-15	Può viaggiare senza accompagnatore, ma con modulo FlixBus "Minori non Accompagnati".
>15	Può viaggiare senza accompagnatore. Nessun modulo richiesto.

- Il trasporto di carrozzina o seggiolino è gratuito (una per passeggero);
- Ogni bus deve essere fornito di almeno un seggiolino omologato da utilizzare in caso di necessità;
- **Quando non vengono rispettate queste condizioni, i passeggeri non possono salire a bordo: indirizzatevi al Servizio Clienti.**

Gli animali non sono ammessi a bordo, salvo comprovate esigenze mediche certificate (esempio: cane guida per non vedenti o cane d'allerta per diabetici).

! Richiedere la documentazione dell'animale d'assistenza in fase di check-in.

! Gli animali d'assistenza hanno un posto riservato ma devono restare ai piedi del passeggero, non sul sedile.



I passeggeri non vedenti devono essere assistiti attivamente e:

- Hanno priorità in fase di imbarco e sbarco dal bus;
- Hanno diritto al posto in prima fila a destra;
- Devono essere evacuati per primi in caso di evacuazione del veicolo.

← Segnala un oggetto sma...

Modulo Storico

Compila il modulo qui in basso e deposita l'oggetto smarrito in una stazione.

Selezione dell'immagine

FOTOCAMERA GALLERIA

Tempo di attesa

Categoria
Categoria

Linea (facoltativo)
Rome - Milan - Zürich

Tratta (facoltativo)
Zurigo (Sihlquai) - Roma Tiburtin...

Passeggero (facoltativo)
Passeggero (facoltativo)

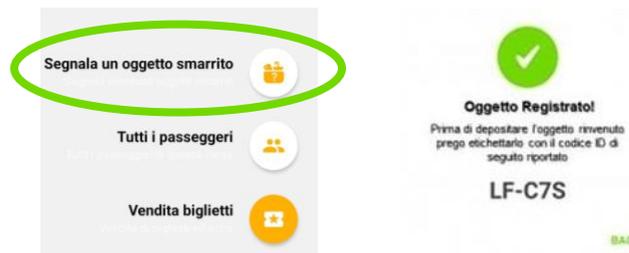
Data di partenza
3 dicembre 2022

Luogo del deposito
Luogo del deposito

Descrizione (facoltativo)
Descrizione (facoltativo)

Bagagli, oggetti o documenti ritrovati a bordo vanno segnalati tramite DriverApp:

- 1) Allega una foto, seleziona categoria, inserisci linea, corsa, data e descrizione, poi clicca su "Segnala";



- 2) All'oggetto smarrito verrà assegnato un codice univoco che dovrà essere apposto sull'oggetto stesso.



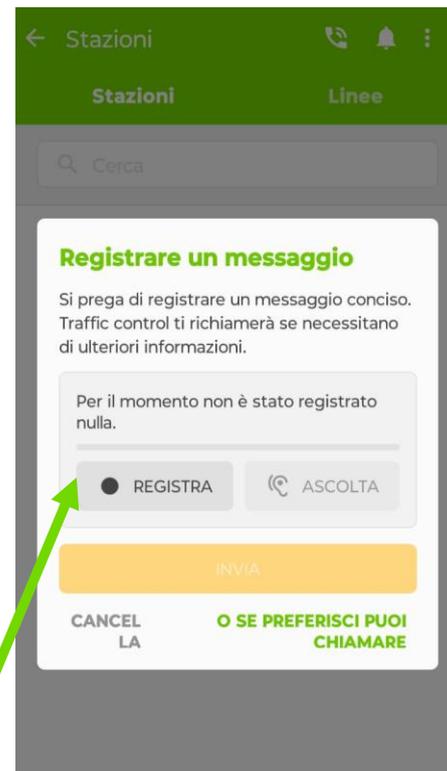
ATTENZIONE: I documenti di identità ritrovati sul bus devono essere tempestivamente consegnati al proprio datore di lavoro (il Bus Partner) che provvederà a consegnarli alle autorità competenti.

Quando bisogna usare il Messaggio Vocale?

Per tutte le **comunicazioni che non richiedono una risposta dal Traffic Control**, ecco alcuni esempi:

- Informazioni e aggiornamenti su ritardi;
- Controllo delle Forze dell'Ordine/in frontiera;
- Passeggero con interconnessione mancante;
- Passeggeri mancanti dopo le soste;
- Passeggero a bordo sprovvisto di titolo di viaggio;
- Sostituzione bus d'emergenza;
- Bagno chiuso/guasto;
- Overbooking prima della partenza (in deposito).

Comunicare tramite messaggi vocali al TC con **questo tasto!**



Esempi di messaggi vocali al Traffic Control

Ritardo

Per segnalare ritardi sotto i 60 invia un messaggio vocale al TC (non chiamare!).

Passeggero escluso dalla corsa

In caso di esclusione di un passeggero da una corsa invia un messaggio vocale al TC con il codice di prenotazione e il motivo dell'esclusione (es: mancanza di documenti).

Passeggero assente dopo sosta

Se un passeggero non rientra dopo una sosta, attendi 10 minuti e segnalane il nome al TC con un messaggio vocale.

Controllo di polizia

In caso di controllo di polizia che provoca ritardo, invia un messaggio vocale al TC con l'orario di ripartenza.

Come contattare il Traffic Control – Chiamate

Quando chiamare il Traffic Control?

Esclusivamente per le motivazioni sotto elencate*:

1. Emergenza (incidente, guasto, violenza, malori, tempi di guida);
2. Passeggero disabile non registrato;
3. Overbooking durante la corsa (in fermata).

ATTENZIONE: IL TRAFFIC CONTROL **NON GESTISCE** LE SEGUENTI ATTIVITÀ*:

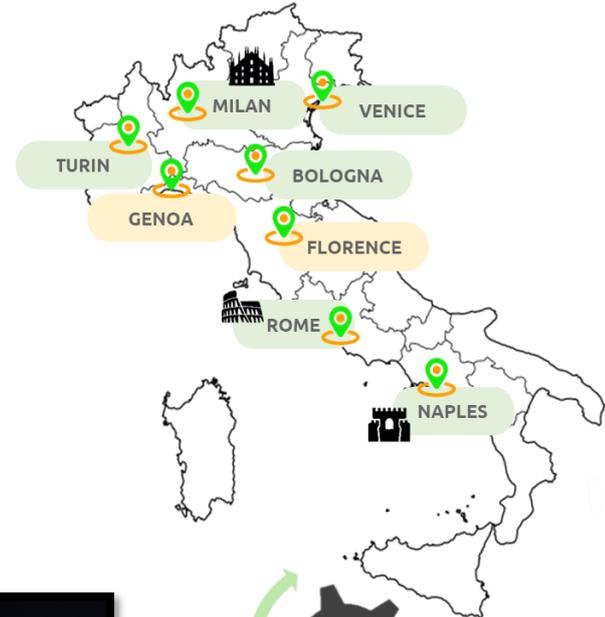
- Informazioni sui bagagli smarriti;
- Richieste di assistenza da parte di passeggeri;
- Richieste di modifica delle prenotazioni di biglietti;
- Richieste di credenziali FlixUni e Driver App da parte degli autisti;
- Richieste di cancellazione di biglietti da parte dei passeggeri;
- Risoluzione problemi legati ai dispositivi (smartphone non funzionante, problemi app);
- **TC non dialoga con i passeggeri.**

Assistenti e Supervisori di stazione

Nelle stazioni principali sono presenti Assistenti FlixBus, riconoscibili da maglietta o giacca verde. Attività svolte:

1. **Controllo qualità, sicurezza e dei documenti relativi al bus;**
2. **Vendita dei titoli di viaggio e bagagli** su richiesta dei passeggeri;
3. **Controllo a campione dei titoli di viaggio;**
4. **Assistenza ai passeggeri** (riprenotazione in caso di modifiche del viaggio);
5. **Check-in dei passeggeri:** supporto agli autisti nell'imbarco dei passeggeri **quando la linea è in ritardo di 15 minuti e deve caricare almeno 15 passeggeri oppure quando è previsto l'imbarco di almeno 30 passeggeri.** Check in solo su linee con destinazione finale in Italia.

Milano – Roma – Napoli – Bologna – Torino – Mestre sono le città presidiate con i **Supervisor di stazione.**



Il personale FlixBus incaricato al controllo dell'esercizio e ispezione di linea in possesso di tesserino identificativo può:

- Controllare i documenti del mezzo (libretto, assicurazione, autorizzazioni, carta tachigrafica);
- Verificare i documenti degli autisti;
- Produrre materiali audio-visivi sui mezzi;
- Richiedere i titoli di viaggio ai passeggeri;
- Dare disposizioni operative al personale viaggiante;
- Effettuare viaggi a bordo per controlli in linea.



**NB: il QR Code certifica il tesserino – scansionarlo per la validità.
Appuntarsi le generalità dell'ispettore per successive verifiche con azienda.**

ITALIANO**Benvenuto**

Gentili Passeggeri, benvenuti su FlixBus!

Il mio nome è XXX. Questo è il bus diretto a XXX.

Si prega di allacciare le cinture di sicurezza.

È prevista una sosta alla stazione di servizio tra XXX e XXX.

Vi auguro un piacevole viaggio!

Annuncio sosta

Gentili passeggeri, abbiamo una sosta di 30 minuti.

Partenza prevista alle ore XX.XX

Gentilmente siete pregati di tornare in orario.

Annuncio ritardi

Gentili passeggeri, siamo in arrivo a XXX con XX minuti di ritardo. Ci scusiamo per il disagio.

Arrivederci

Gentili passeggeri, siamo in arrivo a XXX

Grazie per aver viaggiato con FlixBus.

INGLESE**Welcome on board**

Dear passengers, welcome to FlixBus!

My name is XXX. This is the bus to XXX.

Please, fasten your seatbelts.

We have a break between XXX and XXX.

I wish you a pleasant journey!

Announcement of the break

Dear passengers, we have a break of thirty minutes.

The bus will leave at XXX

Please be back on time. Thanks.

Announcement of delays

Dear passengers, we will arrive in XX minutes later than planned. I apologize for the delay.

Goodbye

Dear passengers, we now are arriving in XXX.

Thank you for choosing FlixBus!

Per gli annunci a bordo, si raccomanda l'utilizzo della WebApp <https://bustimer.com/> o Driver App*.

**Funzione presto disponibile su Driver App.*

1. È vietato rilasciare interviste o dichiarazioni né dal vivo né tramite altri canali (telefono, e-mail, WhatsApp, social, ecc.);
2. In caso di richieste, indirizzate i giornalisti all'ufficio stampa di FlixBus: stampa@flixbus.it ;
3. Se ricevete richieste del genere, avvisate subito la vostra azienda, che contatterà a sua volta il referente operativo FlixBus.

Linee notturne: caratteristiche e servizio

Caratteristiche

Si definiscono NOTTURNI: Viaggi tra le ore 00.00 e le ore 06.00.

2 autisti con alternanza alla guida ogni 2 ore.

Secondo autista a disposizione.

Cambio autista in caso di stanchezza.

Servizio

A ogni fermata, contare i passeggeri e verificare che i passeggeri arrivati a destinazione siano scesi.

Solo annunci di arrivo in fermata, no annunci BusTimer.

Accogliere i passeggeri all'esterno del bus.

No annunci soste per cambio autisti fino a 15 minuti.

Luci interne attenuate.

Vietato occupare/riservare i posti dedicati ai passeggeri.

Tempi di guida e di riposo: vademecum

Giorno	Periodo	Guida continua	Interruzione (pausa)	Guida giornaliera
	Regola base	4 ore e 30 min	45 min	9 ore
	Deroghe/ Alternative	Nessuna	Ammesse due interruzioni (15'+30' rigorosamente in quest'ordine)	10 ore max 2 volte a settimana
Settimana	Periodo	Giorni consecutivi guida	Guida settimanale	Guida su due settimane consecutive
	Regola base	6 giorni da 24h max	56 ore	90 ore
	Deroghe/ Alternative	Nessuna	Nessuna	Nessuna
Riposo	Periodo	Riposo giornaliero	Riposo settimanale	
	Regola base	11 ore consecutive	45 ore	
	Deroghe/ Alternative	9 ore consecutive max 3 volte a settimana; 3+9 ore reg. frazionato	Ammesso su due settimane consecutive: <ul style="list-style-type: none"> • Riposo regolare 45 ore • Riposo ridotto 24 ore Purché la riduzione (ore mancanti al raggiungimento delle 45h) sia compensata da riposo equivalente entro la terza settimana successiva.	

È possibile, in casi eccezionali, superare il tempo massimo di guida continuativa, quando necessario per poter fermare il veicolo in condizioni di sicurezza (per esempio, raggiungere un'area di servizio invece di sostare in piazzola).

Motore spento in fermata

Come previsto dall'art. 157 del Codice della Strada, la sosta nelle aree di fermata va effettuata a motore spento.

Questo accorgimento è fondamentale per:

1. Ridurre l'impatto ambientale della flotta;
2. Rispettare l'urbanistica delle aree di fermata;
3. Evitare disturbo alle persone;
4. Garantire risparmio di carburante e maggiore sostenibilità economica

Le autostazioni possono emettere multe e sanzioni in caso di mancato rispetto del regolamento.



**È OBBLIGATORIO
SPEGNERE
IL MOTORE**



Come attivare Pragmatica Ambientale



+39 0835 551488

FlixBus Italia dispone del servizio di pronto intervento ambientale fornito da PRAGMATICA AMBIENTALE.

Da attivare in caso di incidenti che richiedano bonifiche ambientali (es. perdite d'olio, sversamenti su asfalto, recupero detriti).

Il servizio può essere attivato dal TC o dal Bus Partner tramite i contatti indicati.



Accesso da PC

www.FlixUni.com (consigliata navigazione in incognito).

Accesso via mobile



1. Scaricare sul proprio dispositivo mobile l'app GO LEARN;
2. Una volta scaricata l'app, nel campo URL PIATTAFORMA bisognerà inserire il seguente link: <https://FlixBus.docebosaas.com/drivers>;
3. Nella schermata successiva bisognerà cliccare su “Accedi con SAML SSO”;
4. Effettuare il login con le proprie credenziali.



Come ottenere le proprie credenziali?

Sono indicate nel messaggio di benvenuto inviato da FlixBus quando siete stati registrati. In alternativa, chiedi alla tua azienda.

Situazione	Chiamare il TC	Azione del conducente
Problemi con i check-in	SI	Chiamare il TC solo se la Driver App non funziona.
Overbooking	SI	Su FlixUni è presente la formazione per gli autisti per i viaggi internazionali.
Problemi accesso Driver App	NO	Contattare la propria azienda.
Comunicare bagaglio smarrito	NO	Il conducente deve comunicare i bagagli smarriti ESCLUSIVAMENTE utilizzando l'apposita funzione presente sulla Driver App.
Controllo documenti passeggeri in frontiera	NO	Informare tempestivamente il TC.
Cambio Pin Driver App	NO	Il PIN deve esser cambiato esclusivamente dal Bus Partner su MPP.
Passeggero non presente in lista passeggeri	NO	Il conducente deve: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ricontrollare il biglietto del passeggero per ultimo; 2. Riavviare la Driver App per aggiornare la lista passeggeri; 3. Reindirizzare il passeggero al servizio clienti se non può salire a bordo.

Situazione	Chiamare il TC	Azione del conducente
Comunicazione del ritardo della corsa	NO	Inviare un messaggio vocale utilizzando la Driver App.
Correzione/Aggiornamento del ritardo	NO	Inviare un messaggio vocale utilizzando la Driver App.
Comunicazione del ritardo sulla corsa successiva	NO	Inviare un messaggio vocale utilizzando la Driver App.
Problemi con interconnessioni	NO	Inviare un messaggio vocale utilizzando la Driver App.
Credenziali Driver App / FlixUni	NO	Chiedere alla propria azienda.

FLiXBUS

SCANSIONA IL QR CODE PER ISCRIVERTI

Iscriviti al Canale
WhatsApp
FlixDriver Italia





Manuale autista
versione 7.0

Giugno 2025