

cortina express

EMOTIONS IN MOTION



CARTA DELLA MOBILITÀ

2023

1. Cos'è la carta della mobilità

1.1. Contesto normativo di riferimento

1.2. I principi guida

2. Chi è Fly Bus

2.1. I nostri servizi

2.2. Sedi e contatti

2.3. La flotta

2.4. Il patrimonio umano

2.5. Tratte servite

3. I risultati del 2022

3.1. Cortina Academy

3.2. Cosepuri sbarca a Venezia

3.3. Drivability

4. Gli obiettivi del 2023

4.1. Accessibilità

4.2. Certificazioni

4.3. Formazione in materia di disabilità e autobus

4.4. Intrattenimento bambini

4.5. Mobilityforfuture

4.6. Programmi fedeltà

4.7. Rinnovo flotta

4.8. Sistemi di ritenuta per bambini

4.9. We are 100% carbon emission compensated

5. Informazioni sul servizio

5.1. App Cortina Express

5.2. Biglietteria: Via Marconi 5 - Cortina d'Ampezzo

5.3 Call center: 0436.867350

5.4. Fermate

5.5. Sito: www.cortinaexpress.it

5.6. Pieghevoli orari

5.7. Social network

6. Condizioni di trasporto

7. Sistema tariffario

7.1. Promozioni

7.2. Programmi fedeltà

7.3. Cambio del titoli di viaggio

7.4. Rimborso del titolo di viaggio

8. Customer satisfaction

8.1. Il questionario di soddisfazione

1. COS'È LA CARTA DELLA MOBILITÀ

La carta della mobilità è il documento che regola i rapporti tra le aziende che offrono servizi di trasporto pubblico ed i cittadini che ne fruiscono.

La Carta della Mobilità è:

- per l'azienda uno strumento di presentazione
- per il cittadino uno strumento di informazione

Il documento è scaricabile, in formato pdf, dal sito:

www.cortinaexpress.it.

1.1 CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Questo documento, denominato carta della mobilità, è redatto in attuazione dell'art. 2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.7.1995, n. 160), sulla base dei principi della Direttiva del PCM 27 gennaio 1994 (G.U. 22.2.1994, n.43) e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998.

1.2 I PRINCIPI GUIDA

I principi guida di seguito elencati rappresentano i valori di erogazione dei servizi di trasporto pubblico.

Accessibilità.

Fly Bus si impegna a rendere i propri servizi di autolinee completamente accessibili senza differenziazioni in base ad eventuali disabilità siano esse fisiche, intellettive o relazionali.

In particolare Fly Bus si impegna ad offrire il miglior supporto possibile ai passeggeri che necessitano di assistenza speciale quali ad esempio donne in gravidanza, persone con mobilità motoria o ridotta disabilità e persone con disabilità visiva.

Il servizio è erogato in conformità al Reg. CE. 181/2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

Continuità.

Fly Bus garantisce l'erogazione dei propri servizi di autolinee secondo il programma di esercizio autorizzato dall'ente concedente.

Il servizio viene garantito tutti i giorni tutto l'anno fatti salvi i casi di forza maggiore. Il servizio è erogato in conformità al Reg. CE. 181/2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

Efficacia ed efficienza.

Fly Bus adotta un sistema integrato di gestione qualità conforme alle norme ISO9001 (qualità) ISO14001 (ambiente) ISO39001 (sicurezza stradale).

Imparzialità e uguaglianza.

Fly Bus si impegna nell'applicazione di condizioni contrattuali non discriminatorie né in forma diretta né in forma indiretta in base a nazionalità, orientamento sessuale, religione, sesso.

Il servizio è erogato in conformità al Reg. CE. 181/2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

Intermodalità.

Fly Bus si impegna ad offrire le migliori soluzioni di trasporto intermodali ovvero soluzioni di viaggio con differenti mezzi di trasporto o differenti compagnie di trasporto.

I principali punti di interscambio sono gli aeroporti e le stazioni ferroviarie offrendo le più idonee coincidenze con il sistema aereo e ferroviario.

Partecipazione.

Fly Bus si impegna da una parte a tenere informati i propri utenti e dall'altra a valutare gli indici di gradimento.

Le informazioni vengono fornite tramite:

- i canali social (facebook, instagram, linkedin, telegram, twitter e whats app)
- il call center +39.0436.867350
- il sito www.cortinaexpress.it

La valutazione degli indici di gradimenti avviene tramite:

- questionari di customer satisfaction
- valutazione delle recensioni online

2. CHI È FLY BUS.

Fly Bus è un'azienda leader nei servizi per la mobilità.

Fly Bus è l'unica realtà ad avere una base a Cortina d'Ampezzo.

Disponiamo inoltre di una sede operativa a Venezia unendo due località di estrema importanza per lo sviluppo del territorio della Regione Veneto: le Dolomiti e la Laguna.

Siamo soci del consorzio Co.Se.Pu.Ri, tramite il quale offriamo i nostri servizi anche a Bologna e nel territorio dell'Emilia Romagna assicurando così una presenza capillare in tutto il nord est dell'Italia.

Presso la sede di Cortina d'Ampezzo vengono svolte attività di autolinee a lunga percorrenza in autorizzazione diretta, autolinee a lunga percorrenza per conto terzi, noleggio con conducente, trasporto pubblico locale sia in autorizzazione diretta che in sub-affido.

La società dispone inoltre di una biglietteria per l'emissione dei titoli di viaggio per conto proprio e per conto terzi.

Presso la sede di Venezia viene svolta principalmente l'attività di autolinee a lunga percorrenza per conto terzi oltre che l'attività di noleggio con conducente.

Infine presso la sede di Bologna viene svolta l'attività di trasporto pubblico locale in sub-affido per conto di Tper.

Il capitale sociale di Fly Bus risulta così composto:

- 85% Federico Mattioli
- 15% Ellen Broccolo

2.1 I NOSTRI SERVIZI

Autolinee.

I nostri servizi di autolinee collegano tutti i giorni tutto l'anno Cortina d'Ampezzo con Venezia aeroporto e Mestre stazione.

Nell'alta stagione estiva ed invernale i servizi vengono incrementati collegando le vicine vallate dell'Alta Badia e dell'Alta Pusteria.

Trasporto pubblico locale.

Svolgiamo servizi di trasporto pubblico locale in sub-affido per le principali aziende pubbliche del territorio collaborando ogni giorno al trasporto di centinaia di lavoratori, residenti e turisti sviluppando la resilienza dei nostri territori.

Noleggio con conducente.

Il servizio di noleggio con conducente facilita l'organizzazione e il

trasporto passeggeri in occasione di eventi congressuali, sportivi, escursioni, gite, viaggi di istruzione in Italia e all'estero.

Mobility management.

Offriamo consulenza e formazione ad enti privati e pubblici per l'implementazione di soluzioni di mobilità sostenibile.

La consulenza mira a sviluppare piani di mobilità che disincentivo l'utilizzo del trasporto privato e incentivino l'utilizzo del trasporto collettivo e condiviso.

La formazione mira a sviluppare le competenze per i Mobility Manager del futuro con programmi base e avanzati a secondo delle competenze da acquisire.

2.2 SEDI E CONTATTI

- sede legale - Largo Poste 57 - 32043 Cortina d'Ampezzo (BL)
- biglietteria - Via Marconi 5 - 32043 Cortina d'Ampezzo (BL)
- sede operativa - Via della Meccanica 14/16 - 30176 Marghera (VE)
- consorzio associato - Via Pollastri 8 - 40138 Bologna (BO) - C/O Consorzio Co.Se.Pu.Ri
- email: info@cortinaexpress.it
- sito: www.cortinaexpress.it
- tel: 0436.867350
- whats app: 0436.867350

2.3 LA FLOTTA

La flotta è composta da **31 autobus**.

Gli autobus impiegati nei servizi oggetto della presente carta della mobilità sono di classe ambientale Euro 6 e hanno un'età media di 4,33 anni.

La flotta è dotata dei più moderni sistemi di assistenza alla guida (ADAS) quali cruise control adattivo, frenata automatica di emergenza, l'avviso di collisione con i veicoli, mantenimento della corsia di marcia, monitoraggio degli angoli ciechi, rilevatore della stanchezza del conducente ecc.

Un piano di continuo rinnovo ci permette di garantire le migliori performance di sicurezza.

Tutti gli autobus sono assicurati per danni a cose e persone con un massimale illimitato.

Tutti gli autobus sono regolarmente sottoposti a manutenzione ordinaria come da indicazioni delle case costruttrici e vengono revisionati annualmente presso la motorizzazione civile o presso le officine autorizzate.

2.4 IL PATRIMONIO UMANO

Il patrimonio umano è composto da 47 autisti e 7 impiegati.

Tutti gli autisti sono regolarmente assunti alle nostre dipendenze e vengono retribuiti secondo quanto previsto dalla contrattazione collettiva nazionale.

Ogni autista viene formato in materia di:

- buon funzionamento dei tachigrafi
- circolazione stradale
- disabilità e autobus
- guida economica e sicura
- salute e sicurezza sui luoghi di lavoro

Tutti gli autisti sono sottoposti a sorveglianza sanitaria annuale.

I controlli sul rispetto dei tempi di guida e riposo del personale viaggiante vengono effettuati tramite il gestionale Golia, la prima piattaforma interamente italiana leader del mercato della gestione delle flotte aziendali di qualsiasi dimensione, per il trasporto merci e passeggeri.

2.5 TRATTE SERVITE

Fly Bus è autorizzata allo svolgimento dei seguenti servizi di cui la Provincia di Belluno è l'ente competente:

- Cortina - Treviso - Aeroporto Marco Polo - Venezia
- Cortina - Passo Falzarego - Alta Val Badia
- Cortina - Passo Cimabanche - Alta Val Pusteria

Fly Bus è autorizzata allo svolgimento dei seguenti servizi di cui il Comune di Cortina d'Ampezzo è l'ente competente:

- Cortina - Passo Falzarego

3. I RISULTATI DEL 2022

3.1 CORTINA ACADEMY

La scarsità di alcune figure professionali nel trasporto, tra questi l'autista, è un fenomeno ormai cronico.

In Italia inoltre manca la cultura del trasporto condiviso, anche se gli autisti dei mezzi pubblici svolgono ogni giorno un ruolo fondamentale per assicurare il benessere delle comunità.

Nel corso del 2022 abbiamo così avviato Cortina Academy, un open call per tutti i giovani tra i 21 e 29 anni che abitano o vogliono trasferirsi nei centri e nelle province di Belluno, Venezia e Bologna e sognano di diventare autisti.

Coloro che decidono di candidarsi a Cortina Academy decidono di intraprendere un percorso di formazione gratuito volto a ottenere la patente D, la carta di qualificazione del conducente, e le certificazioni di partecipazione ai corsi in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, del corretto utilizzo di un cronotachigrafo e di guida sicura.

Il fine di Cortina Academy è quello di valorizzare gli autisti come ambasciatori dei valori aziendali, che ruotano attorno all'ottenere una mobilità accessibile, inclusiva e sostenibile.

<https://www.cortinaexpress.it/it/academy/>

3.2 COSEPURI SBARCA A VENEZIA

Grazie alla collaborazione con Fly Bus sua associata nel corso del 2022 Cosepuri ha avviato la sua attività di noleggio autobus con conducente nel territorio della Regione Veneto.

3.3 DRIVABILITY

Muoversi è sempre stato essenziale per lo sviluppo dell'umanità e oggi più che mai è un diritto come decretato dall'art. 16 della Costituzione Italiana e dall'art. 8 del Trattato di Maastricht.

Il settore dei trasporti è responsabile però di una serie di esternalità negative in ambito ambientale, economico e sociale.

Per tale ragione è importante che ogni azienda e ogni singolo individuo diffonda azioni sostenibili.

Nel corso del 2022 abbiamo avviato così Drivability il nostro progetto di sostenibilità che si sviluppa su quattro pilastri: people, planet, prosperity and safety ognuno dei quali sviluppa al suo interno progetti in linea con gli obiettivi dell'agenda 2030.

<https://www.cortinaexpress.it/it/sostenibilita/>

4. GLI OBIETTIVI DEL 2023

4.1 ACCESSIBILITÀ

Siamo costantemente impegnati ad offrire il miglior supporto possibile ai passeggeri che necessitano di assistenza speciale.

Per tale ragione sono state introdotte nuove procedure di accoglimento e gestione di:

- donne in gravidanza
- persone con disabilità motoria o ridotta mobilità
- persone con disabilità visive

4.2 CERTIFICAZIONI

Nel corso dell'anno 2023 Fly Bus sosterrà l'audit di rilascio per le certificazioni:

- ISO13816 - trasporto pubblico di passeggeri
- ISO45001 - salute e sicurezza sui luoghi di lavoro

4.3 FORMAZIONE IN MATERIA DI DISABILITÀ E AUTOBUS

Formazione per autisti e impiegati in materia di disabilità e autobus secondo quanto previsto dal Reg. (EU) 181/2011

4.4 INTRATTENIMENTO BAMBINI

Introduzione dell'intrattenimento a bordo per bambini da 0 a 11 anni.

4.5 MOBILITYFORFUTURE

Fly Bus è parte dell'RTI Mobilityforfuture aggiudicataria della gara d'appalto per il triennio 2023-2026 per la gestione dei servizi per conto di VTP Venezia Terminal Passeggeri.

4.6 PROGRAMMI FEDELITÀ

Introduzione dei programmi fedeltà all'interno del sistema tariffario.

4.7 RINNOVO DELLA FLOTTA

Nel corso dell'anno 2023 verranno sostituiti due veicoli presenti in flotta con due veicoli di nuova immatricolazione abbassando l'età media a 3,33 anni.

I veicoli di nuova immatricolazione saranno dotati di pedana disabili.

4.8 SISTEMI DI RITENUTA PER BAMBINI

Fornitura gratuita di sistemi di ritenuta per bambini.

4.9 WE ARE 100% CARBON EMISSION COMPENSATED.

Da aprile le autolinee Cortina Express sono 100% carbon emission compensated.

Essere 100% carbon emission compensated significa avere un impatto neutro sul Pianeta, producendo zero emissioni nette di gas serra. Per raggiungere tale obiettivo, l'emissione dei gas ad effetto serra dovrà essere ridotta per quanto possibile con l'attuazione di pratiche di efficientamento e la quota rimanente dovrà essere compensata attraverso il finanziamento di progetti di tutela ambientale attraverso credito di carbonio.

Da una parte grazie alla differenziazione del programma di esercizio nei periodi di alta e bassa stagione aumentando l'efficienza di ogni viaggio, alla soppressione delle linee o delle corse a bassa efficienza e all'utilizzo di veicoli di sola classe ambientale Euro 6 si è provveduto a ridurre le emissioni.

Dall'altra grazie al sostegno di 4 progetti certificati internazionalmente si è provveduto a catturare o non emettere la CO2. Infine i passeggeri in fase di acquisto del titolo di viaggio possono decidere di destinare 1 euro corrispondente a 35 kg di CO2 ad uno dei progetti sostenuti.

5. INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

5.1 APP CORTINA EXPRESS

Consultando l'app Cortina Express.it è possibile acquistare i titoli di viaggio.

5.2 BIGLIETTERIA: VIA MARCONI 5 - CORTINA D'AMPEZZO

La biglietteria è aperta nei periodi di alta stagione:

- dal lunedì al sabato con orario 08.30 - 12.30 e 14.30 - 18.30
- domenica e festivi con orario 08.30 - 12.30

La biglietteria è aperta nei periodi di bassa stagione:

- dal lunedì al venerdì con orario 08.30 - 12.30 e 14.30 - 18.30
- sabato con orario 08.30 - 12.30
- domenica e festivi chiuso

Gli orari sopra indicati sono soggetti a variazioni.

Fly Bus si affida inoltre ad una rete di agenzie convenzionate consultabili al sito: <https://bit.ly/3WzPdyx>

5.3 CALL CENTER: 0436.867350

Il call center è attivo nei periodi di alta stagione:

- dal lunedì al sabato con orario 08.30 - 12.30 e 14.30 - 18.30
- domenica e festivi con orario 08.30 - 12.30

Il call center è attivo nei periodi di bassa stagione:

- dal lunedì al venerdì con orario 08.30 - 12.30 e 14.30 - 18.30
- sabato con orario 08.30 - 12.30
- domenica e festivi chiuso

Gli orari sopra indicati sono soggetti a variazioni.

5.4 FERMATE

Gli orari di transito di ogni linea sono esposti su tutte le fermate.

5.5 SITO: WWW.CORTINAEXPRESS.IT

Consultando il sito internet www.cortinaexpress.it è possibile avere informazioni aggiornate su:

- come acquistare
- condizioni di trasporto
- destinazioni
- orari
- servizi a bordo

5.6 PIEGHEVOLI ORARI

Fly Bus pubblica e diffonde gratuitamente presso i propri uffici, biglietterie e agenzie convenzionate un pieghevole contenente gli orari delle proprie autolinee per il periodo di validità dello stesso.

5.7 SOCIAL NETWORK.

Sulle pagine social di Fly Bus (facebook, instagram, linkedin, telegram, twitter e whats app) è possibile rimanere aggiornati su:

- come acquistare
- condizioni di trasporto
- destinazioni
- orari
- servizi a bordo secondo quanto previsto dal Reg. (EU) 181/2011

6. CONDIZIONI DI TRASPORTO

PREMESSA

ART. 1 INFORMAZIONI DI VIAGGIO

ART. 2 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITÀ DEL PASSEGGERO

ART. 3 TITOLO DI VIAGGIO

ART. 3.1 Promozioni

ART. 3.2 Programmi fedeltà

ART. 3.3 Cambio del titolo di viaggio

ART. 3.4 Rimborso del titolo di viaggio

ART. 4 ACCESSIBILITÀ

ART. 4.1 Donne in gravidanza

ART. 4.2 Disabilità motoria o ridotta disabilità

ART. 4.3 Disabilità visiva e cani guida

ART. 5 VIAGGIARE CON BAMBINI

ART. 5.1 Promo famiglia

ART. 5.2 Intrattenimento a bordo

ART. 5.3 Minori non accompagnati

ART. 5.4 Sistemi di ritenuta per bambini

ART. 5.5 Trasporto bagagli e passeggino

ART. 6 VIAGGIARE CON PICCOLI ANIMALI

ART. 7 TRASPORTO BAGAGLI

ART. 7.1 Franchigia bagagli

ART. 7.2 Equipaggiamenti sportivi

ART. 7.3 Bagagli danneggiati/rubati/smarriti.

ART. 7.4 Oggetti smarriti.

ART. 8 CANCELLAZIONI O RITARDI

ART. 9 SEGNALAZIONI E RECLAMI

ART. 9.1 Segnalazione disservizi

ART. 9.2 Reclami per violazione dei diritti del passeggero all'azienda

ART. 9.3 Reclami per violazione dei diritti per passeggeri all'Autorità di regolamentazione dei trasporti

ART. 10 PRIVACY

PREMESSA

Le presenti condizioni di trasporto disciplinano i servizi di autolinee in ambito nazionale ed internazionale effettuati da:

Fly Bus Srl

Largo Poste 57

Cortina d'Ampezzo (BL)

P.I. e C.F. 01903921201

Telefono +39.0436.867350

Fax. +39.0436.643113

info@cortinaexpress.it

flybus@postacert.com

www.cortinaexpress.it

Le presenti condizioni di trasporto possono essere consultate sul sito www.cortinaexpress.it

ART. 1 INFORMAZIONI DI VIAGGIO

Fly Bus Srl garantisce l'informazione per i propri servizi di autolinee. Gli orari pubblicati sono soggetti a variazioni pertanto si è tenuti a chiedere conferma all'atto della prenotazione.

Le informazioni vengono fornite attraverso i seguenti canali:

- info@cortinaexpress.it
- tramite il call center +39.0436.867350
- www.cortinaexpress.it

ART. 2 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITÀ DEL PASSEGGERO

Il passeggero è chiamato a collaborare con Fly Bus Srl al fine di garantire la qualità e la sicurezza del servizio, rispettando le presenti condizioni di trasporto.

Il passeggero che fruisce dei servizi erogati da Fly Bus Srl è obbligato a tenere una condotta, per sé e per gli altri, improntata alle regole della buona educazione.

Il passeggero è responsabile nei confronti di Fly Bus per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi ed al personale nonché per i danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il trasporto.

In caso di danneggiamento doloso, Fly Bus Srl si riserva la facoltà di sporgere denuncia a norma di legge e avanzare richiesta di risarcimento nelle competenti sedi.

ART. 3 TITOLO DI VIAGGIO

Fly Bus Srl garantisce il trasporto per i passeggeri in possesso di titolo di viaggio. Il titolo di viaggio ha validità solo per il giorno, il luogo di partenza, il luogo di arrivo, l'orario di partenza, l'orario di arrivo indicati sullo stesso.

I biglietti sono acquistabili attraverso i seguenti canali:

- www.cortinaexpress.it
- tramite l'App gratuita Cortina Express disponibile per dispositivi Android e IOS
- tramite il call center +39.0436.867350
- presso le rivendite autorizzate
- a bordo

Il titolo di viaggio riporta:

- la denominazione sociale, i dati fiscali e i contatti del vettore
- la data, l'ora e il luogo di partenza
- la data, l'ora e il luogo di arrivo
- la data e l'ora di emissione e il prezzo pagato
- il numero del biglietto, i dati del passeggero e la tipologia tariffaria
- un estratto delle condizioni di trasporto consultabili integralmente al sito www.cortinaexpress.it

Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio e prima di completare la transazione il passeggero è tenuto a verificare l'esattezza dei dati contenuti in esso.

Il titolo di viaggio può essere presentato su supporto cartaceo o elettronico. Se sprovvisto di titolo di viaggio il passeggero può essere ammesso a bordo, salvo disponibilità di posto a sedere, a seguito dell'ammissione di regolare titolo di viaggio da parte del personale di bordo. Fly Bus Srl assicura il trasporto dei passeggeri salvo i casi in cui si verificano condizioni che mettano a rischio la sicurezza del trasporto.

ART. 3.1 Promozioni

Promo AR

Prenota il tuo viaggio di andata e ritorno per ottenere uno sconto del 10% sulla tariffa applicata al momento dell'acquisto.

Promo famiglia

Se viaggi in gruppi di almeno 4 persone ottieni uno sconto del 10% sulla tariffa applicata al momento dell'acquisto.

Promo gruppi

Se viaggi in gruppi di almeno 4 persone ottieni uno sconto del 10% sulla tariffa applicata al momento dell'acquisto.

Abbonamento 5 corse

Prendi 5 paghi 3, con un risparmio di 10 euro a corsa.

Condizioni contrattuali:

- valido 365 giorni
- valido solo per la tratta acquistata (in entrambe le direzioni)

- nominativo
- non rimborsabile
- le corse su abbonamento sono soggette a condizioni di trasporto in vigore al momento dell'acquisto

Abbonamento 10 corse

Prendi 10 paghi 5, con un risparmio di 12,50 euro a corsa.

Condizioni contrattuali:

- valido 365 giorni
- valido solo per la tratta acquistata (in entrambe le direzioni)
- nominativo
- non rimborsabile
- le corse su abbonamento sono soggette a condizioni di trasporto in vigore al momento dell'acquisto

ART. 3.2 Programmi fedeltà.

Bronze

Se nell'ultimo anno hai effettuato almeno 5 viaggi hai diritto ad accedere al nostro programma fedeltà Bronze.

I vantaggi?

Uno sconto del 5% sulla tariffa applicata al momento dell'acquisto per abbonamenti e biglietti.

Non dovrai fare nulla, il programma fedeltà verrà automaticamente abbinato al tuo account.

In fase di acquisto seleziona la tariffa Fidelity Bronze associata al tuo account per accedere ai tuoi vantaggi esclusivi.

* Attivazione dei programmi fedeltà allo scadere di ogni trimestre per i 12 mesi precedenti.

Silver

Se nell'ultimo anno hai effettuato almeno 10 viaggi hai diritto ad accedere al nostro programma fedeltà Silver.

I vantaggi?

Uno sconto del 10% sulla tariffa applicata al momento dell'acquisto per abbonamenti e biglietti.

Non dovrai fare nulla, il programma fedeltà verrà automaticamente abbinato al tuo account.

In fase di acquisto seleziona la tariffa Fidelity Silver associata al tuo account per accedere ai tuoi vantaggi esclusivi.

* Attivazione dei programmi fedeltà allo scadere di ogni trimestre per i 12 mesi precedenti.

Gold

A soli 19,90 euro avrai accesso per 12 mesi al nostro programma fedeltà Gold.

I vantaggi?

Uno sconto del 20% sulla tariffa applicata al momento dell'acquisto per abbonamenti e biglietti per te e per un secondo passeggero.

Come aderire?

- iscriviti al nostro portale
- una volta effettuato l'accesso clicca su "Le mie tessere"
- clicca su "Fidelity Gold"
- compila il form allegando foto, attestazione di pagamento e un documento di identità
- il pagamento può essere effettuato tramite bonifico bancario o tramite Paypal:

> Bonifico bancario:

Fly Bus Srl - Largo Poste 57 - 32043 Cortina d'Ampezzo (BL) -
IT74M0200861071000101546588

> Paypal

Entro 24 ore dalla ricezione del pagamento attiveremo il tuo programma fedeltà.

In fase di acquisto seleziona la tessera Fidelity Gold associata al tuo account per accedere ai tuoi vantaggi esclusivi.

Studenti

Se hai tra gli 11 e i 24 anni e sei regolarmente iscritto ad un percorso formativo medio o universitario hai diritto ad accedere al nostro programma fedeltà Studenti.

I vantaggi?

Uno sconto del 15% sulla tariffa applicata al momento dell'acquisto per abbonamenti e biglietti.

Come aderire?

- iscriviti al nostro portale
- una volta effettuato l'accesso clicca su "Le mie tessere"
- clicca su "Fidelity Studenti"
- compila il form allegando foto, l'iscrizione ad un percorso formativo medio o universitario e un documento di identità.

Entro 24 ore dalla ricezione del pagamento attiveremo il tuo programma fedeltà.

In fase di acquisto seleziona la tessera Fidelity Studenti associata al tuo account per accedere ai tuoi vantaggi esclusivi.

Forze dell'ordine

Se fai parte di un corpo armato hai diritto ad accedere al nostro programma fedeltà Forze dell'ordine.

I vantaggi?

Uno sconto del 100% sulla tariffa applicata al momento dell'acquisto per abbonamenti e biglietti

Come aderire?

- iscriviti al nostro portale
- una volta effettuato l'accesso clicca su "Le mie tessere"
- clicca su "Fidelity Forze dell'ordine"
- compila il form allegando foto, il tesserino di riconoscimento del corpo armato e un documento di identità

Entro 24 ore dalla ricezione del pagamento attiveremo il tuo programma fedeltà.

In fase di acquisto seleziona la tessera Fidelity Forze dell'ordine associata al tuo account per accedere ai tuoi vantaggi esclusivi.

* In ottemperanza a quanto disposto dalla Legge regionale 30 ottobre 1998, n. 25 - CAPO IX

- Art. 33bis - comma 1 è consentita la libera circolazione di agenti e di ufficiali di pubblica sicurezza appartenenti all'arma dei carabinieri, alla polizia di Stato, alla polizia penitenziaria, al corpo della guardia di finanza, al corpo forestale dello Stato, vigili del fuoco e alla polizia municipale in ragione delle funzioni e del servizio;

** In ottemperanza a quanto disposto dalla Legge regionale 30 ottobre 1998, n. 25 - CAPO

IX - Art. 33bis - comma 2 nel caso di presenza di barriere connesse all'introduzione della bigliettazione automatica, le aziende esercenti i servizi ovvero i soggetti gestori dei sistemi di bigliettazione rilasciano agli interessati, a richiesta dei rispettivi comandi, i titoli di libera circolazione.

Carta Giovani

Se hai tra gli 11 e i 24 anni e sei in possesso della Carta Giovani hai diritto ad accedere al nostro programma fedeltà Carta Giovani.

I vantaggi?

Uno sconto del 20% sulla tariffa applicata al momento dell'acquisto per abbonamenti e biglietti.

Come aderire?

- iscriviti al nostro portale
- una volta effettuato l'accesso clicca su "Le mie tessere"

- clicca su "Fidelity carta Giovani"
- compila il form allegando foto, la carta giovani e un documento di identità

Entro 24 ore dalla ricezione del pagamento attiveremo il tuo programma fedeltà.

In fase di acquisto seleziona la tessera Fidelity Studenti associata al tuo account per accedere ai tuoi vantaggi esclusivi.

ART. 3.3 Cambio del titolo di viaggio.

Il cambio del biglietto è consentito fino alla data e ora di partenza della corsa prenotata dietro il pagamento della differenza tariffaria in aggiunta ad una penale di 5,00 euro.

Puoi richiedere il cambio biglietti:

- tramite il sito www.cortinaexpress.it o app Cortina Express (per utenti registrati)
- tramite call center

ART. 3.4 Rimborso del titolo di viaggio.

Il rimborso del biglietto è consentito fino a 24 ore prima della data e ora di partenza della corsa prenotata dietro il pagamento di una penale di 5,00 euro.

Puoi richiedere il rimborso biglietti:

- tramite il sito www.cortinaexpress.it o app Cortina Express (per utenti registrati)
- tramite call center

ART. 4 ACCESSIBILITÀ

Siamo costantemente impegnati nell'applicazione di condizioni contrattuali non discriminatorie né in forma diretta né in forma indiretta in base a nazionalità, orientamento sessuale, religione, sesso.

In particolare ci impegniamo a rendere i nostri servizi completamente accessibili senza differenziazioni in base ad eventuali disabilità siano esse fisiche che intellettive o relazionali.

ART. 4.1 Donne in gravidanza.

Siamo costantemente impegnati ad offrire il miglior supporto possibile ai passeggeri che necessitano di assistenza speciale.

Per poterti garantire un viaggio comodo e sicuro e per poter rispondere alle tue esigenze di viaggio su tutti i nostri servizi i posti 1 e 2 sono riservati. Al fine di offrirti il migliore servizio possibile e di garantirti la possibilità di usufruire dei posti a te riservati, ti chiediamo di contattarci e informarci delle tue esigenze di viaggio almeno 48 ore prima

della data e ora di partenza; trascorso tale termine non saremo in grado di gestire la tua prenotazione.

Al momento della prenotazione ti verrà richiesto di attestare la tua gravidanza. Prenota con noi: info@cortinaexpress.it

Gli accompagnatori sono trasportati gratuitamente.

* I servizi sono soggetti a disponibilità e conferma al momento della prenotazione.

ART. 4.2 Disabilità motoria o ridotta disabilità.

Siamo costantemente impegnati ad offrire il miglior supporto possibile ai passeggeri che necessitano di assistenza speciale.

Se utilizzi una sedia a rotelle o un altro supporto alla mobilità questo verrà trasportato a titolo gratuito come bagaglio da stiva.

Per poterti garantire un viaggio comodo e sicuro e per poter rispondere alle tue esigenze di viaggio su tutti i nostri servizi i posti 1 e 2 sono riservati. Al fine di offrirti il migliore servizio possibile, di garantirti il trasporto della sedia a rotelle o di un altro supporto alla mobilità e di garantirti la possibilità di usufruire dei posti a te riservati ti chiediamo di contattarci e informarci delle tue esigenze almeno 48 ore prima della data e ora di partenza; trascorso tale termine non saremo in grado di gestire la tua prenotazione.

Al momento della prenotazione ti verrà richiesto di attestare la tua disabilità. Prenota con noi: info@cortinaexpress.it

Gli accompagnatori sono trasportati gratuitamente.

* I servizi sono soggetti a disponibilità e conferma al momento della prenotazione.

** Il servizio può essere rifiutato nel caso in cui la configurazione del veicolo o delle infrastrutture non permettano lo stesso in condizioni di sicurezza.

ART. 4.3 Disabilità visiva e cani guida.

Siamo costantemente impegnati ad offrire il miglior supporto possibile ai passeggeri che necessitano di assistenza speciale.

Il nostro sito è completamente accessibile da parte di persone con disabilità visive. Se viaggi con un cane guida questo verrà trasportato a titolo gratuito. Per poterti garantire un viaggio comodo e sicuro e per poter rispondere alle tue esigenze di viaggio su tutti i nostri servizi i posti 1 e 2 sono riservati. Al fine di offrirti il migliore servizio possibile, di garantirti il trasporto del cane guida e di garantirti la possibilità di usufruire dei posti a te riservati ti chiediamo di contattarci

e informarci delle tue esigenze almeno 48 ore prima della data e ora di partenza; trascorso tale termine non saremo in grado di gestire la tua prenotazione. Al momento della prenotazione ti verrà richiesto di attestare la tua disabilità. Prenota con noi: info@cortinaexpress.it
Gli accompagnatori sono trasportati gratuitamente.

* I servizi sono soggetti a disponibilità e conferma al momento della prenotazione.

ART. 5 VIAGGIARE CON BAMBINI

I bambini di età compresa tra 0 e 11 anni possono viaggiare accompagnati dietro il pagamento della tariffa scontata del 50% arrotondata all'unità superiore.

ART. 5.1 Promo famiglia.

Se viaggiate in un gruppo superiore a 4 passeggeri avrete accesso alla promo famiglia con uno sconto del 10% sulla tariffa applicata al momento dell'acquisto.

ART. 5.2 Intrattenimento a bordo.

L'intrattenimento a bordo è assicurato con un simpatico set di pastelli a cera e immagini da colorare.

ART. 5.3 Minori non accompagnati.

I ragazzi di età compresa tra gli 11 e i 18 anni possono viaggiare non accompagnati salvo compilazione dell'apposita autorizzazione.

ART. 5.4. Sistemi di ritenuta per bambini.

Se desideri utilizzare un sistema di ritenuta per bambini questo ti verrà fornito a titolo gratuito.

Al fine di offrirti il migliore servizio possibile e di garantirti la possibilità di usufruire dei sistemi

di ritenuta per bambini, ti chiediamo di contattarci e informarci delle tue esigenze di viaggio almeno 48 ore prima della data e ora di partenza; trascorso tale termine non saremmo in grado di gestire la tua prenotazione. Al momento della prenotazione ti verrà richiesto il peso del tua/o bambina/o. Prenota con noi: info@cortinaexpress.it

* I servizi sono soggetti a disponibilità e conferma al momento della prenotazione.

ART. 5.5 Trasporto bagagli e passeggino.

Ogni bambino ha diritto al pari di un adulto al trasporto gratuito di due bagagli da stiva, un bagaglio a mano e in aggiunta un passeggino.

ART. 6 VIAGGIARE CON PICCOLI ANIMALI

Gli animali di piccola taglia possono viaggiare dietro il pagamento della tariffa scontata del 50% arrotondata all'unità superiore.

Il trasporto è ammesso solo se l'animale è collocato all'interno del trasportino o è dotato di museruola.

Gli animali di piccola taglia devono essere posizionati a terra, di fianco al sedile prenotato dal passeggero in modo da non comportare intralcio al regolare svolgimento del servizio ovvero tenuti sulle ginocchia del passeggero.

Al passeggero spetta la sorveglianza degli animali trasportati per tutta la durata del trasporto; egli è responsabile in via esclusiva per qualsivoglia danno a persone e cose, provocati dal proprio animale. Non è mai consentita l'occupazione del posto a sedere riponendo sullo stesso il trasportino; il sedile resta a disposizione del solo passeggero. La persona che conduce l'animale è tenuta a risarcire i danni qualora lo stesso insudici o deteriori in altro modo l'autobus. Il rilevamento, da parte del personale aziendale, del mancato rispetto di tali regole può comportare l'allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio in condizioni di sicurezza.

Nel caso in cui l'animale arrechi disturbo ad altri passeggeri (per problemi di allergia, ecc.) su indicazione del personale di bordo, il passeggero, con il suo animale, è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile.

I cani guida che accompagnano persone con disabilità visive sono ammessi al trasporto a titolo gratuito.

ART. 7 TRASPORTO BAGAGLI

ART .7.1 Franchigia bagagli.

Incluso nella tua prenotazione è previsto il trasporto di:

2 bagagli da stiva

1 bagaglio a mano

Per bagaglio da stiva si intende un bagaglio di dimensioni complessive non superiori di 140 cm e peso non superiore a 12 kg da collocare all'interno della stiva dell'autobus.

Per bagaglio a mano si intende un bagaglio di dimensioni non superiori a 40 X 30 X 15 cm e peso non superiore a 5 Kg da collocare all'interno delle cappelliere degli autobus.

È consentito il trasporto di ulteriori bagagli da stiva salvo disponibilità di posto e dietro il pagamento della tariffa di euro 5,00.

Ricorda che i bagagli devono essere etichettati indicando cognome

me, nome e recapito del passeggero oltre che il luogo di partenza e il luogo di arrivo. È fatto divieto al passeggero di trasportare merci o sostanze pericolose e oggetti di valore.

In caso di danneggiamento, furto o smarrimento del bagaglio il passeggero è tenuto a darne immediata comunicazione al personale di bordo e compilare l'apposito modulo.

In caso di danneggiamento, furto o smarrimento del bagaglio il risarcimento avverrà nel limite massimo di 6,20 euro per chilogrammo nel limite massimo di 12 kg o dalla maggiore cifra risultante della dichiarazione di valore del passeggero ed accettata dal vettore.

ART. 7.2 Equipaggiamenti sportivi.

Incluso nella tua prenotazione è previsto il trasporto di:

1 paio di sci/snowboard

È consentito il trasporto di ulteriori sci/snowboard salvo disponibilità di posto e dietro il pagamento della tariffa di euro 5,00.

Ricorda che gli sci/snowboard devono essere etichettati indicando cognome, nome e recapito del passeggero oltre che il luogo di partenza e il luogo di arrivo.

In caso di danneggiamento, furto o smarrimento degli sci/snowboard il passeggero è tenuto a darne immediata comunicazione al personale di bordo e compilare l'apposito modulo.

In caso di danneggiamento, furto o smarrimento del bagaglio il risarcimento avverrà nel limite massimo di 6,20 euro per chilogrammo nel limite massimo di 12 kg o dalla maggiore cifra risultante della dichiarazione di valore del passeggero ed accettata dal vettore.

È ammesso il trasporto di una bicicletta salvo prenotazione e dietro il pagamento della tariffa di 25,00 euro.

Ricorda che la bicicletta devono essere etichettati indicando cognome, nome e recapito del passeggero oltre che il luogo di partenza e il luogo di arrivo.

In caso di danneggiamento, furto o smarrimento della bicicletta il passeggero è tenuto a darne immediata comunicazione al personale di bordo e compilare l'apposito modulo.

ART. 7.3 Bagagli danneggiati/rubati/smarriti.

Se ti è stato danneggiato, rubato o hai smarrito un bagaglio a bordo di un autobus Cortina Express puoi inviarcene una segnalazione tramite l'apposito modulo.

Ricorda che i bagagli devono essere etichettati indicando cognome, nome e recapito del passeggero oltre che il luogo di partenza e il

luogo di arrivo.

È fatto divieto al passeggero di trasportare merci o sostanze pericolose e oggetti di valore.

In caso di danneggiamento o perdita del bagaglio il passeggero è tenuto a darne immediata comunicazione al personale di bordo e compilare l'apposito modulo.

In caso di danneggiamento o perdita del bagaglio il risarcimento avverrà nel limite massimo di 6,20 euro per chilogrammo nel limite massimo di 12 kg o dalla maggiore cifra risultante della dichiarazione di valore del passeggero ed accettata dal vettore.

ART. 7.4 Oggetti smarriti

Se hai smarrito un oggetto a bordo di un autobus Cortina Express puoi inviarci una segnalazione tramite l'apposito modulo.

ART. 8 CANCELLAZIONI O RITARDI.

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio regolare di linea, l'azienda informa quanto prima della situazione i passeggeri in partenza dalla stazione e comunica l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile e comunque non oltre trenta minuti dopo l'ora di partenza prevista.

Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza sulla rete gestita dall'azienda in base all'orario a causa di una cancellazione o di un ritardo, l'azienda compie sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi.

Ove possibile, tali informazioni sono fornite per via elettronica e nei termini di cui sopra, a tutti i passeggeri, compresi quelli che sono in partenza dalle successive fermate, sempre che il passeggero ne abbia fatto richiesta ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato.

Salvo quanto previsto al D.Lgs 4.11.2014 n. 169 in tema di sanzioni alle violazioni in materia di diritti dei passeggeri con autobus, il passeggero, nei casi di cancellazioni di servizi o di ritardi ha diritto al rimborso del biglietto da parte dell'azienda.

In particolare, quando un servizio di trasporto pubblico subisce una cancellazione o un ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a 60 minuti per i servizi di trasporto regionale o locale, o a 30 minuti per i servizi di trasporto pubblico svolti in ambito urbano, esclusi i casi di calamità naturali, di scioperi e di altre emergenze imprevedibili, i passeggeri hanno diritto al rimborso del prezzo

del biglietto da parte dell'azienda.

Il rimborso è pari al costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato.

Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti una diversa forma di pagamento.

Per quanto non espressamente indicato si consulti il sito www.autorita-trasporti.it

ART. 9 SEGNALAZIONI E RECLAMI.

ART. 9.1 Segnalazione disservizi.

Per segnalazione disservizi si intendono eventuali consigli, osservazioni, suggerimenti e quant'altro possa essere utile a capire le esigenze dei clienti al fine di migliorare, se possibile, i servizi offerti.

La segnalazione può essere inoltrata da chiunque vi abbia interesse.

La segnalazione può essere inoltrata nelle seguenti modalità:

- tramite email all'indirizzo info@cortinaexpress.it
- tramite PEC all'indirizzo flybus@postacert.com
- sul sito

L'azienda, in ottemperanza alla regolamentazione europea e nazionale, provvede alla registrazione delle segnalazioni e alla conservazione per un periodo non inferiore ai 24 mesi.

ART. 9.2 Reclami per violazione dei diritti del passeggero all'azienda.

Per reclamo si intende ogni comunicazione scritta con la quale il passeggero, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto, dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma di acquisto o dalla carta dei servizi.

Il reclamo può essere inoltrato in lingua italiana o inglese nelle seguenti modalità:

- a mezzo posta raccomandata all'indirizzo Fly Bus Srl - Largo Poste 57 - 32043 Cortina d'Ampezzo (BL)
- tramite email all'indirizzo info@cortinaexpress.it con ricezione di conferma di lettura
- tramite PEC all'indirizzo flybus@postacert.com
- sul sito www.cortinaexpress.it alla voce segnalazioni
- compilando l'apposito modulo
- [https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2021/02](https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2021/02>All.-2-Moduloreclamo-autobus.pdf)

All.-2-Moduloreclamo-autobus.pdf

I reclami che saranno inviati senza la compilazione dell'apposito

modulo saranno analizzati dall'azienda solo se completi dei seguenti dati:

- nome, cognome e recapito del passeggero
- documento di identità del passeggero
- data, ora, luogo di partenza e luogo di destinazione
- copia del titolo di viaggio
- descrizione del reclamo

I reclami devono essere inviati dal passeggero nelle modalità e con i contenuti indicati entro tre mesi dalla data del viaggio.

Fly Bus entro un mese invierà al passeggero entro un mese un aggiornamento sul reclamo ed entro tre mesi la chiusura del reclamo.

I termini per il calcolo dei tempi indicati viene calcolato nelle seguenti modalità:

- data di ricezione della raccomandata in caso di invio a mezzo posta raccomandata
- data di ricezione della conferma di lettura dal passeggero in caso di invio tramite email
- data di ricezione dell'accettazione e della consegna in caso di invio tramite PEC
- data di ricezione della conferma di compilazione dal passeggero in caso di invio tramite sito www.cortinaexpress.it

È fatta salva la facoltà da parte del passeggero di utilizzare procedure extragiudiziali delle controversie o di presentare un reclamo all'Autorità di regolamentazione dei trasporti.

L'utente può ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto pari al 10% nel caso riceva risposta al reclamo tra il 91° e 121° giorno dal ricevimento del reclamo da parte dell'Azienda e pari al 20% nel caso di risposta non fornita entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo.

L'indennizzo non è mai dovuto nei casi in cui:

- l'importo dello stesso è inferiore a 4 euro
- il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche indicate
- all'utente è già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

L'azienda, in ottemperanza alla regolamentazione europea e nazionale, provvede alla registrazione dei reclami e alla conservazione per un periodo non inferiore ai 24 mesi.

ART. 9.3 Reclami per violazione dei diritti per passeggeri all'Autorità di regolamentazione dei trasporti.

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo all'azienda, e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare un reclamo all'Autorità di regolamentazione dei trasporti - Via Nizza 230 - 10126 Torino - tel. +390111912550 - posta elettronica certificata (PEC) pec@pec.autorita-trasporti.it - posta elettronica semplice reclami.bus@autorita-trasporti.it.

Per quanto non espressamente indicato si consulti il sito www.autorita-trasporti.it

ART. 10 PRIVACY.

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati dall'Azienda su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 in materia di protezione dei dati personali e successive modifiche o integrazioni che dovessero intervenire da parte del legislatore Nazionale, secondo principi di trasparenza, pertinenza e non eccedenza per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto.

Le informazioni relative ad eventuali cancellazioni o ritardi alla partenza del servizio saranno fornite ai passeggeri ai recapiti dallo stesso forniti all'atto della prenotazione.

La mancata comunicazione di tali dati personali renderà impossibile adempiere agli obblighi di informazione all'utenza.

7. SISTEMA TARIFFARIO

Fly Bus Srl garantisce il trasporto per i passeggeri in possesso di titolo di viaggio. Il titolo di viaggio ha validità solo per il giorno, il luogo di partenza, il luogo di arrivo, l'orario di partenza, l'orario di arrivo indicati sullo stesso.

I biglietti sono acquistabili attraverso i seguenti canali:

- www.cortinaexpress.it
- tramite l'App gratuita Cortina Express disponibile per dispositivi Android e IOS
- tramite il call center +39.0436.867350
- presso le rivendite autorizzate
- a bordo

I biglietti sono pagabili attraverso i seguenti strumenti:

- contanti
- carta di credito
- pay pal

Il titolo di viaggio riporta:

- la denominazione sociale, i dati fiscali e i contatti del vettore
- la data, l'ora e il luogo di partenza
- la data, l'ora e il luogo di arrivo
- la data e l'ora di emissione e il prezzo pagato
- il numero del biglietto, i dati del passeggero e la tipologia tariffaria
- un estratto delle condizioni di trasporto consultabili integralmente al sito www.cortinaexpress.it

Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio e prima di completare la transazione il passeggero è tenuto a verificare l'esattezza dei dati contenuti in esso.

Il titolo di viaggio può essere presentato su supporto cartaceo o elettronico.

Se sprovvisto di titolo di viaggio il passeggero può essere ammesso a bordo, salvo disponibilità di posto a sedere, a seguito dell'ammissione di regolare titolo di viaggio da parte del personale di bordo.

Sono previste le seguenti tipologie tariffarie:

- biglietti ordinari
- biglietti bambini
- biglietti animali
- biglietti bagaglio
- biglietti bicicletta

7.1 PROMOZIONI.

Promo AR

Prenota il tuo viaggio di andata e ritorno per ottenere uno sconto del

10% sulla tariffa applicata al momento dell'acquisto.

Promo famiglia

Se viaggi in gruppi di almeno 4 persone ottieni uno sconto del 10% sulla tariffa applicata al momento dell'acquisto.

Promo gruppi

Se viaggi in gruppi di almeno 4 persone ottieni uno sconto del 10% sulla tariffa applicata al momento dell'acquisto.

Abbonamento 5 corse

Prendi 5 paghi 3, con un risparmio di 10 euro a corsa.

Condizioni contrattuali:

- valido 365 giorni
- valido solo per la tratta acquistata (in entrambe le direzioni)
- nominativo
- non rimborsabile
- le corse su abbonamento sono soggette a condizioni di trasporto in vigore al momento dell'acquisto

Abbonamento 10 corse

Prendi 10 paghi 5, con un risparmio di 12,50 euro a corsa.

Condizioni contrattuali:

- valido 365 giorni
- valido solo per la tratta acquistata (in entrambe le direzioni)
- nominativo
- non rimborsabile
- le corse su abbonamento sono soggette a condizioni di trasporto in vigore al momento dell'acquisto

7.2 PROGRAMMI FEDELTÀ.

Bronze

Se nell'ultimo anno hai effettuato almeno 5 viaggi hai diritto ad accedere al nostro programma fedeltà Bronze.

I vantaggi?

Uno sconto del 5% sulla tariffa applicata al momento dell'acquisto per abbonamenti e biglietti.

Non dovrai fare nulla, il programma fedeltà verrà automaticamente abbinato al tuo account.

In fase di acquisto seleziona la tariffa Fidelity Bronze associata al tuo account per accedere ai tuoi vantaggi esclusivi.

* Attivazione dei programmi fedeltà allo scadere di ogni trimestre per i 12 mesi precedenti.

Silver

Se nell'ultimo anno hai effettuato almeno 10 viaggi hai diritto ad accedere al nostro programma fedeltà Silver.

I vantaggi?

Uno sconto del 10% sulla tariffa applicata al momento dell'acquisto per abbonamenti e biglietti.

Non dovrai fare nulla, il programma fedeltà verrà automaticamente abbinato al tuo account.

In fase di acquisto seleziona la tariffa Fidelity Silver associata al tuo account per accedere ai tuoi vantaggi esclusivi.

* Attivazione dei programmi fedeltà allo scadere di ogni trimestre per i 12 mesi precedenti.

Gold

A soli 19,90 euro avrai accesso per 12 mesi al nostro programma fedeltà Gold.

I vantaggi?

Uno sconto del 20% sulla tariffa applicata al momento dell'acquisto per abbonamenti e biglietti per te e per un secondo passeggero.

Come aderire?

- iscriviti al nostro portale
- una volta effettuato l'accesso clicca su "Le mie tessere"
- clicca su "Fidelity Gold"
- compila il form allegando foto, attestazione di pagamento e un documento di identità
- il pagamento può essere effettuato tramite bonifico bancario o tramite Paypal:

> Bonifico bancario: Fly Bus Srl - Largo Poste 57 - 32043 Cortina d'Ampezzo (BL) - IT74M0200861071000101546588

> Paypal

Entro 24 ore dalla ricezione del pagamento attiveremo il tuo programma fedeltà.

In fase di acquisto seleziona la tessera Fidelity Gold associata al tuo account per accedere ai tuoi vantaggi esclusivi.

Studenti

Se hai tra gli 11 e i 24 anni e sei regolarmente iscritto ad un percorso formativo medio o universitario hai diritto ad accedere al nostro programma fedeltà Studenti.

I vantaggi?

Uno sconto del 15% sulla tariffa applicata al momento dell'acquisto

per abbonamenti e biglietti.

Come aderire?

- iscriviti al nostro portale
- una volta effettuato l'accesso clicca su "Le mie tessere"
- clicca su "Fidelity Studenti"
- compila il form allegando foto, l'iscrizione ad un percorso formativo medio o universitario e un documento di identità

Entro 24 ore dalla ricezione del pagamento attiveremo il tuo programma fedeltà.

In fase di acquisto seleziona la tessera Fidelity Studenti associata al tuo account per accedere ai tuoi vantaggi esclusivi.

Forze dell'ordine

Se fai parte di un corpo armato hai diritto ad accedere al nostro programma fedeltà Forze dell'ordine.

I vantaggi?

Uno sconto del 100% sulla tariffa applicata al momento dell'acquisto per abbonamenti e biglietti

Come aderire?

- iscriviti al nostro portale
- una volta effettuato l'accesso clicca su "Le mie tessere"
- clicca su "Fidelity Forze dell'ordine"
- compila il form allegando foto, il tesserino di riconoscimento del corpo armato e un documento di identità

Entro 24 ore dalla ricezione del pagamento attiveremo il tuo programma fedeltà.

In fase di acquisto seleziona la tessera Fidelity Forze dell'ordine associata al tuo account per accedere ai tuoi vantaggi esclusivi.

* In ottemperanza a quanto disposto dalla Legge regionale 30 ottobre 1998, n. 25 - CAPO IX

- Art. 33bis - comma 1 è consentita la libera circolazione di agenti e di ufficiali di pubblica sicurezza appartenenti all'arma dei carabinieri, alla polizia di Stato, alla polizia penitenziaria, al corpo della guardia di finanza, al corpo forestale dello Stato, vigili del fuoco e alla polizia municipale in ragione delle funzioni e del servizio;

** In ottemperanza a quanto disposto dalla Legge regionale 30 ottobre 1998, n. 25 - CAPO

IX - Art. 33bis - comma 2 nel caso di presenza di barriere connesse all'introduzione della bigliettazione automatica, le aziende esercenti i servizi ovvero i soggetti gestori dei sistemi di bigliettazione rilasciano

agli interessati, a richiesta dei rispettivi comandi, i titoli di libera circolazione.

Carta Giovani

Se hai tra gli 11 e i 24 anni e sei in possesso della Carta Giovani hai diritto ad accedere al nostro programma fedeltà Carta Giovani.

I vantaggi?

Uno sconto del 20% sulla tariffa applicata al momento dell'acquisto per abbonamenti e biglietti.

Come aderire?

- iscriviti al nostro portale
- una volta effettuato l'accesso clicca su "Le mie tessere"
- clicca su "Fidelity carta Giovani"
- compila il form allegando foto, la carta giovani e un documento di identità

Entro 24 ore dalla ricezione del pagamento attiveremo il tuo programma fedeltà.

In fase di acquisto seleziona la tessera Fidelity Studenti associata al tuo account per accedere ai tuoi vantaggi esclusivi.

7.3 CAMBIO DEL TITOLO DI VIAGGIO.

Il cambio del biglietto è consentito fino alla data e ora di partenza della corsa prenotata dietro il pagamento della differenza tariffaria in aggiunta ad una penale di 5,00 euro.

Puoi richiedere il cambio biglietti:

- tramite il sito www.cortinaexpress.it o app Cortina Express (per utenti registrati)
- tramite call center

7.4 RIMBORSO DEL TITOLO DI VIAGGIO.

Il rimborso del biglietto è consentito fino a 24 ore prima della data e ora di partenza della corsa prenotata dietro il pagamento di una penale di 5,00 euro.

Puoi richiedere il rimborso biglietti:

- tramite il sito www.cortinaexpress.it.

8. CUSTOMER SATISFACTION

La Customer Satisfaction nasce dal confronto tra il servizio atteso ed il servizio percepito dall'utenza.

L'indagine di customer satisfaction è stata realizzata attraverso la somministrazione di questionari online interpellando un campione di 3.109 utenti viaggianti nell'ultimo anno solare.

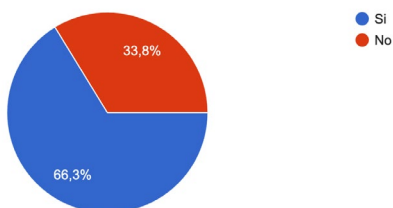
I risultati ottenuti, forniscono un quadro chiaro della qualità erogata e delle priorità per il miglioramento.

8.1 IL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE.

Opinione generale

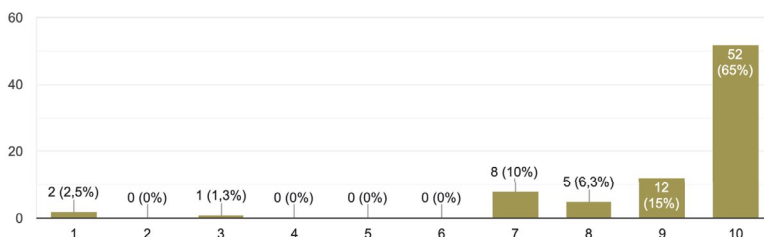
Prima di questo viaggio avevi già utilizzato Cortina Express per il tuo viaggio?

80 risposte



Consigliaresti Cortina Express ai tuoi amici, conoscenti, familiari? Scegli un punteggio da 1 (estremamente improbabile) a 10 (estremamente probabile)

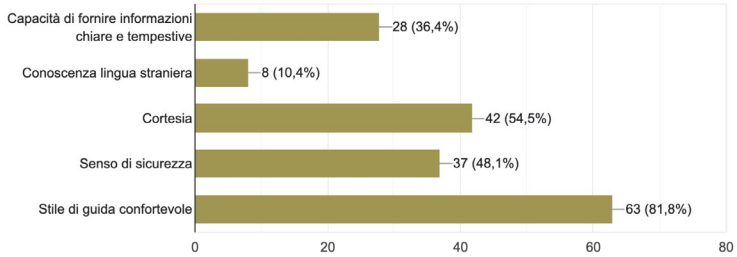
80 risposte



Soddisfazione relativa all'autista

Di cosa sei soddisfatt*?

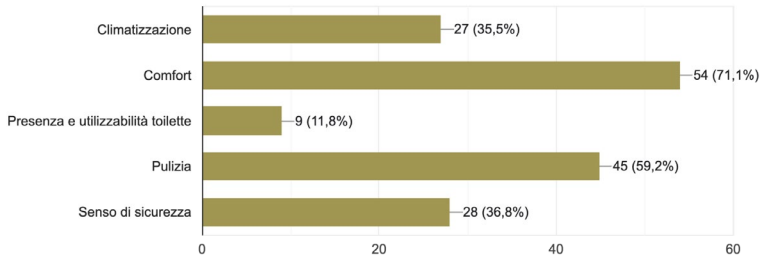
77 risposte



Soddisfazione relativa all'autobus

Di cosa sei soddisfatt*?

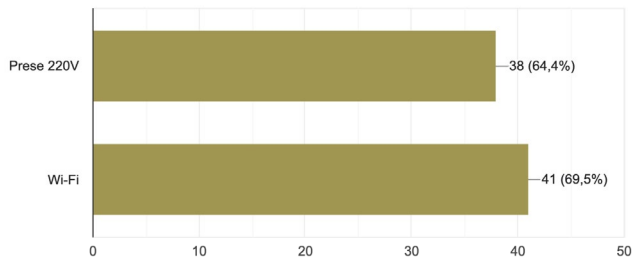
76 risposte



Soddisfazione relativa ai servizi a bordo

Di cosa sei soddisfatt*?

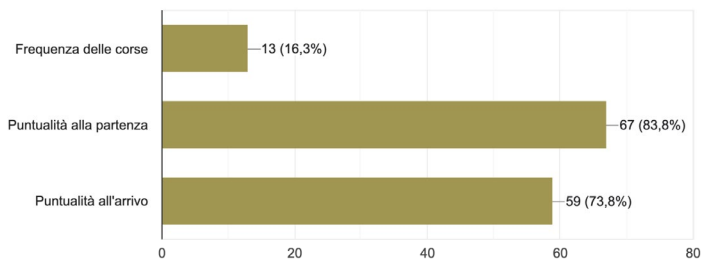
59 risposte



Soddisfazione relativa all'erogazione e puntualità del servizio.

Di cosa sei soddisfatt*?

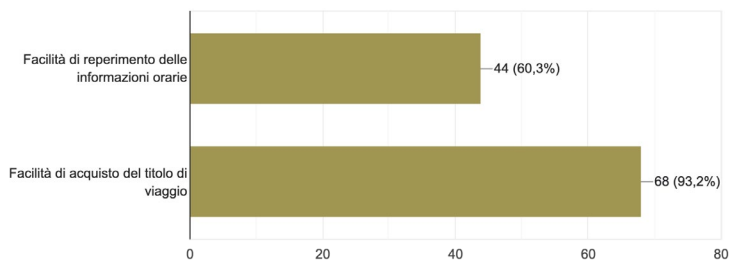
80 risposte



Soddisfazione relativa all'informazione e all'acquisto.

Di cosa sei soddisfatt*?

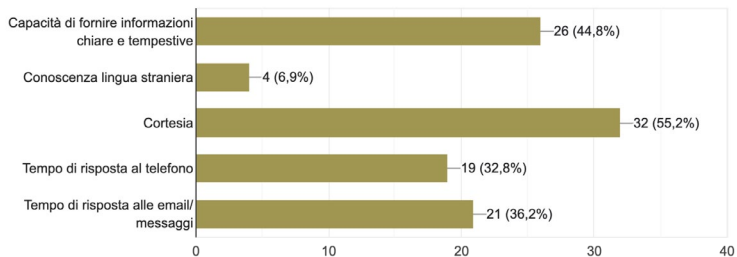
73 risposte



Soddisfazione relativa ai servizi a bordo

Di cosa sei soddisfatt*?

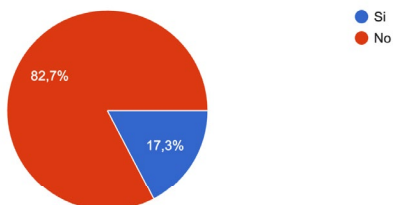
58 risposte



Conoscenza dei servizi per la gestione del viaggio.

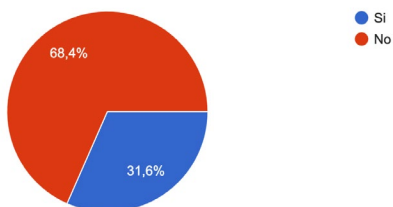
Conosci i nostri servizi per l'accessibilità (donne in gravidanza, disabilità motoria o ridotta mobilità, disabilità visiva)?

75 risposte



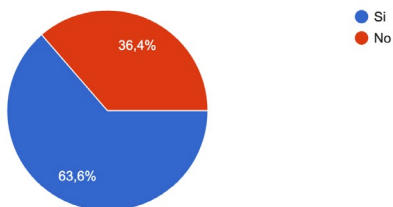
Conosci i nostri servizi per l'intermodalità (aereo+autobus, treno+autobus)?

76 risposte



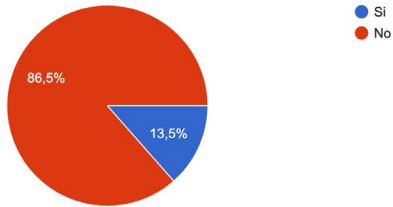
Conosci le nostre modalità di acquisto del titolo di viaggio e le nostre condizioni di trasporto per cambi o rimborsi?

77 risposte



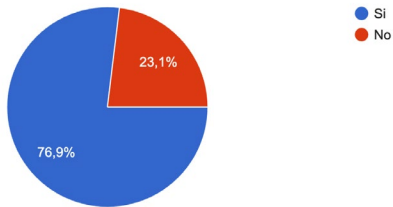
Conosci le nostre condizioni di trasporto per il trasporto di animali?

74 risposte



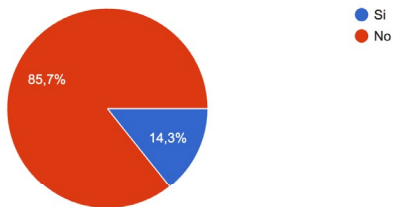
Conosci le nostre condizioni di trasporto per il trasporto bagagli?

78 risposte



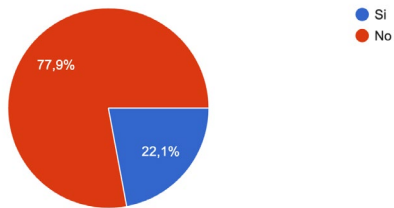
Conosci le nostre modalità di gestione ed indennizzo in caso di oggetti danneggiati, rubati o smarriti?

77 risposte



Conosci le nostre condizioni di trasporto per il trasporto di bambini?

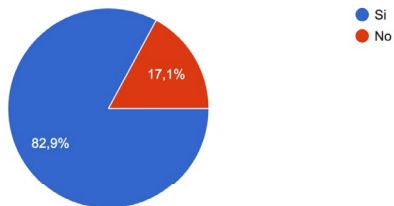
77 risposte



Sostenibilità.

Ritieni importante che la nostra azienda si sia impegnata a rendere la tratta 100% carbon emission compensated?

76 risposte



cortina *express*
EMOTIONS IN MOTION